Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0366

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	26 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting, waardoor zij een groot bedrag aan schade heeft geleden. Zij vindt dat de bank nalatig is geweest, omdat de bank de betalingsopdrachten van de consument niet als ongebruikelijk heeft opgemerkt en niet heeft tegenhouden. De consument vordert schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de bank geen schadevergoeding hoeft te betalen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 27 februari 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: mevrouw [naam 1], senior legal counsel en de heer [naam 2], legal counsel.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 16 december 2022 heeft de consument haar contactgegevens waaronder haar telefoonnummer op een website achtergelaten naar aanleiding van een artikel over cryptocurrency dat zij op die website had gelezen. Vervolgens is op 19 december 2022 telefonisch contact met haar opgenomen door iemand die zich voordeed als ‘trader’.

Deze persoon (hierna: de oplichter) heeft de consument overgehaald te investeren in cryptovaluta.

2.2 Op 19 december 2022 heeft de consument op aanraden van de oplichter een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend bij de bank. In de periode 19 december 2022 tot en met 28 december 2022 heeft de consument vanuit haar bankrekening bij [naam andere bank] € 101.000,- overgemaakt naar de nieuw geopende betaalrekening. De oplichter heeft de consument ertoe bewogen om hem via Anydesk toegang te geven tot haar computer. In overleg met de oplichter heeft de consument in 4 betalingstransacties € 101.000,- overgemaakt van de betaalrekening bij de bank naar een betaalrekening op haar naam bij een Litouwse bank.

2.3 De oplichter heeft de consument teruggave van haar inleg beloofd, echter zij heeft geen toegang meer kunnen krijgen tot het geld en ook heeft zij haar geld niet terug ontvangen.

2.4 De consument heeft de bank op 13 januari 2023 per brief verzocht om haar de schade te vergoeden. De bank heeft het verzoek van de consument op 2 februari 2023 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en nalatig is geweest. Zij licht dit als volgt toe.

2.6 De bank had moeten weten dat de transacties op de betaalrekening ongebruikelijk waren en zij had de consument daar tijdig over moeten waarschuwen en/of de transacties moeten tegenhouden. Binnen een periode van slechts 9 dagen na openen van de betaalrekening bij de bank heeft de consument grote bedragen naar de betaalrekening overgemaakt. Vervolgens zijn er grote bedragen van de betaalrekening overgemaakt naar een Litouwse bank. De bank weet dat Litouwen hoog op een lijst van risicobanken staat als het gaat om witwassen en geld doorsluizen. De consument heeft de bank zelf meermaals moeten bellen om haar betaalrekening te blokkeren en naar een oplossing te vragen.

2.7 Door de nalatigheid van de bank is de consument haar vermogen kwijt en heeft zij nauwelijks nog pensioengeld. De consument vordert dat de bank haar de volledige schade van € 101.000,- vergoedt.

Het verweer

De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de consument € 101.000,- schadevergoeding moet betalen.

3.2 De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting waarbij haar een groot geldbedrag afhandig is gemaakt. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet verplicht is de consument schadevergoeding te betalen. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Toegestane betalingstransacties

3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. De commissie stelt voorop dat er in dit geval sprake was van toegestane betalingstransacties. Dat betekent dat de betaler (consument) heeft ingestemd met de betalingstransacties op de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure.[1] Volgens de consument waren de vier betalingstransacties voor haar klaargezet door de oplichter en heeft zij de transacties geautoriseerd. Volgens de bank zijn de betalingstransacties door de consument bevestigd via een selfie of via een vingerafdruk. De consument heeft dit niet betwist.

3.4 Omdat er sprake is van door de consument toegestane betalingstransacties, was de bank in dit geval als betaaldienstverlener bij alle vier betalingstransacties wettelijk verplicht de betaling uit te voeren.[2] De bank heeft dit ook gedaan. Op dit punt is daarom niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

Geen transactiemonitoringsplicht

3.5 De commissie oordeelt als volgt over het verwijt van de consument dat de bank de betalingstransacties als ongebruikelijk had moeten herkennen en de consument had moeten waarschuwen en/of de transacties had moeten tegenhouden.

3.6 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.[3] De bank is in dit geval opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[2] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6, te vinden op www.kifid.nl.

De bank moet wel tot onderzoek overgaan als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk bewust van is.[4]

3.7 De enkele stelling van de consument dat de bank in de gegeven omstandigheden *had moeten weten* dat de betalingstransacties ongebruikelijk waren, is onvoldoende. Uit de feiten en omstandigheden blijkt in dit geval niet dat de bank *daadwerkelijk wist* dat de vier transacties ongebruikelijk waren en dat zij bewust was van het daaraan verbonden gevaar. Daarbij stond de betaalrekening bij de Litouwse bank op naam van de consument en in de omschrijving van de betalingstransacties stond haar eigen naam vermeld. Onder die omstandigheden is het voor de commissie begrijpelijk dat de bank niet gealarmeerd was ten aanzien van de betalingstransacties. Dat de bank op dat punt haar zorgplicht zou hebben geschonden is dus niet komen vast te staan.

De bank is niet verplicht om schadevergoeding te betalen

3.8 De commissie heeft dus geoordeeld dat de bank de transacties moest uitvoeren, dat de bank in het algemeen niet verplicht is betalingstransacties te monitoren en dat niet is gebleken dat de bank daadwerkelijk wist dat de vier betalingstransacties ongebruikelijk waren. De bank heeft in de gegeven omstandigheden haar zorgplicht niet geschonden. Gelet hierop is de bank niet verplicht om de consument € 101.000,- schadevergoeding te betalen. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, overweging 4.6. Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2020-086, 2021-0502, 2021-0957.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage staan de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

(...)

2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

(...)

Artikel 533

(...)

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*