

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0083

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	3 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Gedeeltelijk bindend advies, gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk afgewezen, deels niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het reglement

Samenvatting

Boilerroomfraude/investeringsfraude. De consument is slachtoffer geworden van fraude. Volgens de consument heeft de bank tijdens de door hem verrichte ongebruikelijke transacties geen contact met hem opgenomen en hem niet adequaat gewezen op mogelijke fraude. Hij vindt dat de bank daarmee haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden en vordert dat de bank zijn schade vergoedt. De commissie volgt in deze zaak haar vaste lijn en oordeelt dat de bank slechts is opgetreden als betaaldienstverlener bij de transacties die als toegestaan worden aangemerkt. Het is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De bank kan daarom niet verplicht worden de schade van de consument te vergoeden. 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; 5) de aanvullende reactie van consument en 6) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op enig moment is de consument in contact gekomen met een man (hierna: de fraudeur). De fraudeur heeft hem ertoe bewogen om zogenaamde investeringen te doen. De consument heeft de volgende transacties verricht:

- Op 11 juni 2021: € 50.000,- naar [rekeningnummer] ten name van [persoon 2].
- Op 23 juni 2021: € 50.000,- naar [rekeningnummer] ten name van [persoon 3].
- Op 24 juni 2021: € 49.970,- naar [rekeningnummer] ten name van [persoon 4].
- Op 25 juni 2021: € 49.965,- naar [rekeningnummer] ten name van [persoon 3].

Daarnaast heeft de consument tussen 2021 en 2022 voor een bedrag van in totaal \$ 435.964,78,- aan zogenaamde investeringen gedaan.

2.3 Tussen 8 juli 2021 en 12 juli 2021 heeft de consument nog een aantal keren contact gehad met de fraudeur, waarna hij op 18 juli 2021 voor het laatst een sms heeft verzonden naar de fraudeur en daarna niets meer van hem heeft vernomen. Na overleg met zijn advocaat, heeft de consument op 20 juli 2021 aangifte gedaan bij de politie, nadat hij ontdekte dat hij slachtoffer was geworden van fraude.

2.4 Op 27 februari 2024 heeft de advocaat namens de consument een klacht ingediend bij de bank. Verdere correspondentie tussen de partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.5 De consument vordert dat de bank hem een bedrag van € 600.000,- vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 30 december 2021. Daarnaast wil de consument dat de bank de frauduleuze transacties grondig onderzoekt en ervoor zorgt dat zulke incidenten niet meer voorkomen. Ten slotte verlangt de consument dat de bank hem informeert over de maatregelen die zij neemt om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. De consument voert daartoe het volgende aan:

- Allereerst is de consument slachtoffer geworden van gewiekste investeringsfraude. De oplichters hebben zijn vertrouwen gewonnen, waarna hij de investeringen heeft gedaan. Als de bank had ingegrepen, was het voor de bank eenvoudig geweest om hem ervan te overtuigen dat het om frauduleuze praktijken ging. Het ongebruikelijke uitgavenpatroon rechtvaardigde een onderzoek en dat de bank niet heeft ingegrepen levert om die reden een schending van de zorgplicht op in het licht van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
- Bovendien heeft de bank hem niet gewaarschuwd tijdens het verrichten van de transacties. Hij boekte in korte tijd een aantal keren substantiële bedragen over naar buitenlandse rekeningnummers.

Deze ongebruikelijke transacties vormden een afwijking van zijn normale uitgavenpatroon. De bank heeft enkel naar één transactie van € 50.000,- gevraagd die van een legitiem bedrijf afkomstig was en niets te maken heeft met deze kwestie. Als de bank niet op de hoogte was van mogelijke fraude, had het in ieder geval op de weg van de bank gelegen om contact met hem op te nemen tijdens of na het verrichten van de transacties.

- Ten slotte heeft de bank de transacties niet als verdacht aangemerkt en als zodanig gemeld en is zij daarmee verplichtingen die zij op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) heeft niet nagekomen.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank verplicht is om de schade te vergoeden die de consument als gevolg van de fraude heeft geleden. Hoewel de commissie betreurt dat de consument het slachtoffer is geworden van gewiekste frauduleuze praktijken, is zij van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden tot schadevergoeding. Zij licht dat vanaf 3.3 toe.

Behandelbaarheid aanvullende vorderingen

- 3.2 De commissie moet ambtshalve beoordelen of de vorderingen behandelbaar zijn op grond van haar Reglement Geschillencommissie Kifid. De consument heeft naast vergoeding van zijn schade gevorderd dat de bank zorg moet dragen dat soortgelijke incidenten worden voorkomen en dat hij geïnformeerd wordt over de maatregelen die de bank neemt om soortgelijke incidenten te voorkomen. Die vorderingen verklaart de commissie niet-behandelbaar, omdat die vorderingen geen klacht betreffen over (het afnemen van) een financiële dienst.¹

Het gaat om toegestane betalingen

- 3.3 Hoewel de consument betwist dat het in deze zaak gaat over toegestane betalingen, is de commissie van oordeel dat de voornoemde vier transacties (zie onder 2.2) toegestane betalingen zijn in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW. De consument heeft de betalingen zelf verricht en bevestigd in de Mobiel Bankieren App van de bank.

¹ Zie Bijlagen bij deze uitspraak.

Van misbruik van betaalmiddelen of codes was geen sprake. Het is daarmee voldoende vast komen te staan dat de consument de betaalopdrachten heeft gegeven aan de bank en dat deze correct en met zijn instemming zijn uitgevoerd.² De bank was als betaaldienstverlener verplicht deze betaalopdrachten uit te voeren op grond van artikel 7:333 lid 4 BW.³

- 3.4 De commissie volgt in dit geval haar vaste lijn met betrekking tot dit onderwerp.⁴ Nu de consument de transacties zelf heeft geïnitieerd en geauthentiseerd, bestaat er op grond van de wettelijke bepalingen voor betalingstransacties geen schadevergoedingsverplichting voor de bank.

De zorgplicht van de bank

- 3.5 Toegestane betalingstransacties in de zin van art. 7:522 lid 1 BW komen mogelijk wel voor vergoeding in aanmerking indien de bank haar zorgplicht geschonden heeft.
- 3.6 De zorgplicht van de bank brengt met zich mee dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar klanten. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁵ Betaalopdrachten verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken, vallen dus binnen diens eigen verantwoordelijkheid. Omdat de bank in deze zaak is opgetreden als betaaldienstverlener is haar rol in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.⁶
- 3.7 Van de bank kan wel worden verwacht dat zij overgaat tot onderzoek als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Daarbij is datgene bepalend waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.⁷ Het criterium dat daarbij gehanteerd wordt, is of de bank *daadwerkelijk gevaarsbewustzijn* had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.⁸

² Zie Bijlagen bij deze uitspraak.

³ Zie Bijlagen bij deze uitspraak.

⁴ Zie o.a. GC Kifid 2021-0737, rechtsoverwegingen 3.2 en verder, te vinden op www.kifid.nl.

⁵ Zie GC Kifid nr. 2019-759, rechtsoverweging 4.3, te vinden op www.kifid.nl.

⁶ Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2019-531, te vinden op www.kifid.nl.

⁷ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:HR:2015:3399 (*Ponzi-zwende!*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁸ Zie in dit verband ook; Hof Amsterdam 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.8 Toegespitst op deze zaak heeft de commissie geen aanknopingspunten gevonden voor het oordeel dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar met betrekking tot de voornoemde transacties. De stelling van de consument dat de bank had kunnen weten dat er sprake was van transacties naar een frauduleuze partij, omdat de transacties afweken van het gebruikelijke transactieverkeer van de consument is onvoldoende, nu datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was bepalend is (zie hiervoor onder 3.6). Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat *niet* is vast komen te staan dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden.

Verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

- 3.9 De commissie is van oordeel dat de consument geen beroep kan doen op het al dan niet nakomen door de bank van verplichtingen die voortvloeien uit de Wwft. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wwft is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijk belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Het is niet in het leven geroepen ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Voor de bank was er dus geen verplichting ten opzichte van de consument om onderzoek te doen naar de begunstigde (derde) partij(en).

Conclusie

- 3.10 De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden en ziet daarom geen verplichting van de bank om de schade van de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze ziet op de vorderingen dat de bank zorg moet dragen dat soortgelijke incidenten niet meer voorkomen en welke maatregelen de bank treft om soortgelijke incidenten te voorkomen.
- verklaart de klacht voor de hoofdvordering ongegrond; en
- wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het reglement

Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

Artikelen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid)

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
 - a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
 - b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;

c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

(...)