Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0697

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij vindt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert daarom een schadevergoeding van de bank. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vordering wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift 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 Door een persoon die zich voordeed als adviseur is hij overgehaald om geld over te boeken naar een handelsplatform. In de periode van 2 februari 2023 tot en met 21 februari 2023 heeft de consument in totaal € 59.000,- overgeboekt. Hij dacht het geld te investeren. Later bleek dat hij is opgelicht.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat de bank hem een schadevergoeding van € 59.000,- betaalt.

2.4 Aan zijn vordering legt de consument – kort gezegd – het volgende ten grondslag. De bank had de schade moeten voorkomen, omdat zij op de hoogte was of had moeten zijn van de fraude. De betalingen waren opvallend en pasten niet binnen het gebruikelijke transactie-patroon van de consument. Als ervaren partij hadden deze factoren voor de bank aanleiding moeten zijn om nader onderzoek te doen, maar dat heeft zij nagelaten. Bovendien zijn banken ook verplicht om cliëntenonderzoek te doen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder nader onderzoek te doen naar fraude. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.[1] Dit wordt hieronder toegelicht.

3.2 Niet ter discussie staat dat de consument de betalingen heeft uitgevoerd, overeenkomstig de met de bank overeengekomen vorm en procedure. Daarom is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienst-verlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[2] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld.[4] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-531.
[3] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.3 In het onderhavige geval is niet gebleken dat de bank er ten tijde van het uitvoeren van de betaalopdrachten van op de hoogte was dat de consument handelde op instructie van een oplichter of dat de betalingen bestemd waren voor een onbetrouwbare partij. De betalingen werden immers verricht naar een erkend handelsplatform voor crypto. Bovendien is de bank niet verplicht onderzoek te doen naar de partijen waar het geld naar is overgemaakt. Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er geen verplichting om nader onderzoek te doen naar de transacties of de consument te waarschuwen voor oplichting. 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 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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