Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0374
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 6 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Zij stelt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten door geen onderzoek te doen naar de door de consument opgegeven betaalopdrachten. De commissie is van oordeel dat de bank als betaaldienst-verlener heeft opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. Het is niet gebleken dat de bank wist van de gevaren verbonden aan de betalingstransacties. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om onderzoek te doen of de consument te waarschuwen en de betalingstransacties tegen de houden. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 verweer-schrift van de bank. De consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om repliek in te dienen.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet 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 Via een website op het internet is de consument in contact gekomen met een online investeringsmaatschappij die investeringen zou gaan doen in een bedrijf in Canada.

Naar aanleiding daarvan heeft de consument begin januari 2021 contact gehad met een persoon die zich voordeed als beleggingsconsultant. Op advies van deze persoon heeft zij in de periode van 19 januari 2021 tot en met 2 februari 2021 zes transacties verricht vanaf haar betaalrekening naar een buitenlandse bankrekening, van in totaal € 231.885,-. Zij was daarbij in de veronderstelling dat de bedragen tijdelijk naar een depositobank zouden worden gestuurd en daarna voor haar zouden worden belegd.

2.3 Kort na de laatste transactie is de consument erachter gekomen dat de website van de investeringsmaatschappij offline was. Na onderzoek op het internet besefte zij zich dat zij was opgelicht. Op 22 februari 2021 heeft zij aangifte gedaan van het voorval bij de politie in Frankrijk. Tussen de consument en de fraudeafdeling van de bank is op 22 februari 2021 en 17 maart 2021 telefonisch contact geweest om de oplichting te bespreken. Op 17 maart 2021 heeft de consument een officiële klacht ingediend bij de bank en haar verzocht de schade die zij heeft geleden te vergoeden. Dat verzoek is door de bank definitief afgewezen op 7 september 2021.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht door de betaalopdrachten uit te voeren zonder enig onderzoek te doen naar de transacties. Vanwege de omvang van de overgeboekte bedragen had de bank moeten opmerken dat dit geen gebruikelijke transacties waren. De bank had navraag moeten doen naar de transacties. Als de bank haar verplichtingen was nagekomen, dan had de fraude voorkomen kunnen worden. Verder stelt de consument dat de bank onzorgvuldig is geweest in de afhandeling van haar klachten door veel te langzaam te reageren.

2.5 De consument vordert schadevergoeding van € 245.000,-.

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

3.1 Voordat zij op de klacht ingaat, zal de commissie bezien volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld.

3.2 Op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) wordt de overeenkomst beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Frans recht – voor zover dat recht hem meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van een consument kan worden afgeweken.

3.3 Volgens artikel 43.2 van haar reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het Franse recht de consument meer bescherming biedt. Zij wijst de consument er daarom expliciet op dat deze uitspraak een niet-bindend advies is en dat zij de mogelijkheid behoudt om haar klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen.

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Het geschil tussen partijen komt in de kern neer op de vraag of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de hiervoor onder 2.2 genoemde betaal-opdrachten uit te voeren zonder enig onderzoek te doen naar de transacties.

3.5 Hoewel de commissie oog heeft voor de impact die de fraude op de consument kan hebben, temeer wanneer er zulke omvangrijke bedragen mee zijn gemoeid, kan de commissie niet anders dan – in lijn met eerdere uitspraken – deze vraag ontkennend beantwoorden.[1] Van belang is daarbij dat de bank alleen is opgetreden als betaaldienst-verlener en dat de transacties door de consument zelf zijn geïnitieerd en geautoriseerd in overeenstemming met de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan (artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek). De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalings-verkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[2]

3.6 Het is de commissie echter niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van het ongebruikelijke karakter van de overboekingen en het daaraan verbonden gevaar voor frauduleuze activiteiten. De bank had dat ook niet hoeven zijn, omdat zij niet verplicht is om betalingstransacties te monitoren.

---

[1] Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957.

[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

De commissie komt daarom tot de conclusie dat de bank in de gegeven omstandigheden niet gehouden was om onderzoek te doen naar de betalings-transacties en deze tegen te houden of de consument te waarschuwen. De klacht is daarom ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.