Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0902

(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. A.J. Verdaas, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	25 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de bank daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. Voor zover sprake was van bijzondere persoonlijke omstandigheden van de consument, was de bank daarmee niet bekend. De bank is niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 De toepasselijke voorwaarden van de bank zijn gebundeld in een brochure genaamd: *'Voorwaarden en overige regelingen Voor particuliere rekeninghouders'*.

2.3 De consument heeft in de periode van 9 juni 2021 tot en met 9 juli 2021 verschillende bedragen overgemaakt naar verschillende Spaanse rekeningnummers van – naar achteraf is gebleken – fraudeurs die haar hebben opgelicht. Het ging om 24 transacties van tussen de € 600,- en € 8.000,-, een totaalbedrag van € 110.500,-.

2.4 De zoon van de consument, die haar ook in de Kifid procedure vertegenwoordigt, heeft de fraude in juli 2021 ontdekt. De zoon heeft toen direct contact opgenomen met de bank. De fraudeafdeling van de bank heeft vervolgens een onderzoek ingesteld, waarna zij heeft laten weten dat de bedragen niet teruggehaald konden worden. De zoon heeft daartegen bezwaar gemaakt. De bank heeft het bezwaar afgewezen en in de interne klachtprocedure van de bank haar standpunt gehandhaafd. Namens de consument is daarom de klacht bij Kifid ingediend.

2.5 Na de oplichting zijn van een zakelijke rekening vier transacties gedaan naar de betaalrekening van de consument van in totaal € 55.500,-. De afdeling klantonderzoek van de bank heeft bij brief van 26 april 2022 aan de consument vragen gesteld over herkomst van deze bijschrijvingen. Het betrof gestorte bedragen vanaf de zakelijke rekening van de familie om het tekort op de rekening van de consument aan te vullen.

De klacht en vordering

2.6 Volgens de consument is de bank tekortgeschoten in haar zorgplicht. Zij onderbouwt die stelling als volgt. De bank had door adequaat te handelen kunnen voorkomen dat de schade zo hoog zou oplopen. De bank had de voor consument ongebruikelijke transacties moeten opmerken. De bedragen zijn immers overgemaakt naar meerdere onbekende Spaanse rekeningnummers. De bank had hier passende maatregelen moeten nemen. De consument was in de veronderstelling dat zij een Spaanse loterij had gewonnen. Voordat de prijs zou worden uitgekeerd, zou de consument meerdere bedragen moeten overmaken. Volgens de zoon is de consument licht dementerend en daardoor kon zij helaas niet de inschatting maken dat het waarschijnlijk fraude betrof. De betreffende transacties pasten totaal niet in het normale betalingsverkeer van de consument. De consument had nog nooit eerder dit soort bedragen overgemaakt in zo'n kort tijdsbestek van ongeveer een maand. De bank had deze signalen van opmerkelijke transacties moeten zien.

Uit de brief van 6 april 2022, waarin de bank informeert naar de herkomst van bijschrijvingen op de betaalrekening van de consument, blijkt dat de bank wel degelijk transacties monitort. De consument houdt de bank daarom aansprakelijk om een redelijk deel van de schade te vergoeden.

Het verweer

2.7 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 het om?

3.1 De klacht gaat over de vraag of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder de consument te waarschuwen voor de fraude of oplichting.

3.2 De commissie kan begrijpen dat de oplichting een enorme impact op de consument en haar familieleden moet hebben gehad. Te meer daar de consument op leeftijd is en, volgens de zoon, licht dementerend is en daardoor niet de inschatting kon maken dat zij met oplichters te maken had. De bank was echter niet bekend met de (bijzondere) persoonlijke omstandigheden van de consument. Het is voor de bank geen verplichting om betaalopdrachten die een betaler zelf heeft gedaan en heeft geautoriseerd te controleren op juistheid of rechtmatigheid. De bank is juist verplicht (geautoriseerde) betalingen uit te voeren. De commissie heeft in vergelijkbare zaken daar al eerder over geoordeeld. Daaruit volgt dat de bank voor door dergelijke fraude ontstane schade niet aansprakelijk kan worden gehouden.[1] Dat betekent dat de klacht over de bank ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Hieronder wordt het (juridische) kader waar dit oordeel op is gebaseerd nader toegelicht. Daarna gaat de commissie in op de verplichtingen die de bank heeft op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (de Wwft).

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.3 De bank is uitsluitend als betaaldienstverlener opgetreden. De consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaal-opdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op illegale beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[2] In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij of dat de consument handelde op instructie van een (onbekende) derde. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[3] Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

Verplichtingen op grond van de Wwft

3.4 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat, op zijn minst, sprake is geweest van opmerkelijke transacties op haar rekening en de bank had kunnen of zelfs had moeten signaleren dat deze niet pasten in haar normale betalingsverkeer, verwijst de commissie naar voor wat betreft de monitoringsplicht (die de bank niet heeft) naar het bovenstaande en merkt voor wat betreft het 'melden van ongebruikelijk transacties' nog het volgende op.

3.5 Op grond van de Wwft – dan wel verplichtingen uit de daaraan ten grondslag liggende Europese richtlijnen – is de bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen, maar niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet daarbij op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Er is geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie geld wordt overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.

3.6 Andersom is het echter wel het geval, wat ook de brief van 26 april 2022 van de bank verklaard. De bank is verplicht om te controleren of cliënten zich niet schuldig maken aan witwassen en/of financiering van terrorisme. Om dat te kunnen controleren dient de herkomst van gelden die zijn bijgeschreven op rekeningen van cliënten voldoende duidelijk te zijn. Als dat niet of onvoldoende het geval is, dient de bank daar, bij bepaalde opmerkelijke transacties, navraag naar te doen bij de betreffende klant. Deze controles hebben dan ook betrekking op bijschrijvingen en niet op afschrijvingen.

[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[3] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

Bovendien is het doel van deze controles niet om mogelijke frauduleuze transacties te detecteren, maar om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. Daarnaast geldt dat zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden en zij daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, daaruit niet de conclusie kan worden getrokken dat het niet waarschuwen van de consument een wanprestatie tegenover de consument oplevert.[4]

Conclusie

3.7 De conclusie is dat niet is gebleken dat de bank zich bewust had moeten zijn van een gevaar of dat de bank de consument had kunnen of moeten behoeden voor de oplichting. De bank is niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. Dat betekent dat de vordering moet worden 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 2022, 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[4] Zie ook Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, r.o. 4.4 en Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021- 0335 en 2022-0148.