Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0003
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 september 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is door een online broker overgehaald bedragen over te boeken ter belegging in Forex. Consument heeft daartoe meerdere overboekingen gedaan door middel van internet-bankieren. Na verloop van tijd is gebleken dat Consument door het bedrijf is opgelicht. Consument vordert dat de Bank waar hij zijn betaalrekening aanhoudt de schade vergoedt. De Commissie is van oordeel dat op de Bank als betaaldienstverlener niet in het algemeen de verplichting rust om overboekingen die door consumenten zelf zijn uitgevoerd te onderzoeken en te blokkeren indien daar mogelijk risico's aan zijn verbonden. Voor de Bank bestond derhalve geen aanleiding om Consument te waarschuwen of de overboekingen tegen te houden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank met bijbehorende bankpas.

2.2 Consument is door [naam online broker] (hierna: de Forex-broker) overgehaald bedragen over te boeken ter belegging in Forex.

In de periode van 30 oktober 2019 tot en met 19 november 2019 heeft Consument vanaf zijn betaalrekening door middel van internetbankieren meerdere Ideal-overboekingen gedaan ten gunste van de Forex-broker, met een totaalbedrag van € 8.240,-.

2.3 Consument kreeg argwaan in de Forex-broker en heeft de Forex-broker verzocht om het door hem geïnvesteerde bedrag en de daarop gemaakte winst uit te keren. De Forex-broker heeft niet aan dit verzoek voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 8.240,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden en onzorgvuldig gehandeld bij het uitvoeren van de betalingen in de periode van 30 oktober 2019 tot en met 19 november 2019. De Bank had de opdrachten moeten tegenhouden. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument is opgelicht door de Forex-broker. De Bank had op grond van het know your customer-principe en de internationale SWIFT-regels onderzoek moeten doen naar partijen zoals de Forex-broker;
- de Bank heeft niets gedaan om de frauduleuze praktijken van de Forex-broker te stoppen c.q. te voorkomen. Dit terwijl er op internet door verschillende websites en instanties wordt gewaarschuwd voor de activiteiten van de Forex-broker. De Bank had op de hoogte moeten zijn van de activiteiten van de Forex-broker. De Bank heeft nagelaten Consument te waarschuwen voor de activiteiten van de Forex-broker en had de betalingen aan de Forex-broker moeten blokkeren;
- de Bank heeft niet adequaat gehandeld nadat Consument in mei 2020 een klacht had ingediend bij de Bank. Zij heeft zich onvoldoende ingespannen om de overgeboekte bedragen terug te krijgen.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan het door Consument gevorderde bedrag dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het navolgende in overweging.

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat door Consument in oktober en november 2019 een viertal overboekingen zijn verricht ten gunste van de Forex-broker. Consument heeft deze transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. De Bank is (op grond van artikel 7:542 Burgerlijk Wetboek) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De transacties zijn onherroepelijk. De Bank heeft jegens Consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdrachtgevende rekeninghouder.

4.3 De Commissie stelt, in lijn met de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, voorop dat de maatschappelijke functie van de Bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de Bank staan. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen.

4.4 Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de Bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) en de daarop gegronde nadere regelgeving (Hoge Raad ECLI:NL:HR:2015:3399 en herhaald in onder meer Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2018:2984). De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren (Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611).

4.5 De Commissie volgt de Bank in haar verweer dat zij slechts heeft opgetreden als betaal-dienstverlener en de door Consument geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd. Ingevolge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 (en nadien in andere uitspraken herhaald: Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-882, 2019-883, 2020-086 en 2020-150) dient de Commissie de vraag te beantwoorden of de Bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de overboekingen in oktober en november 2019.

De Commissie oordeelt dat de Bank destijds niet op de hoogte was van de intenties van Consument om te handelen in binaire opties. De Bank was immers, zoals zij terecht heeft opgemerkt, geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en de Forex-broker.

4.6 De Bank heeft immers in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren (Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 en nadien herhaald in: Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-882, 2019-883, 2020-086). Ten tijde van de onderhavige betalingstransacties had de Bank geen kennis van omstandigheden die een risico voor Consument meebrachten. Zij was er niet van op de hoogte dat de gelden werden overgemaakt naar een achteraf gebleken onbetrouwbare partij. Dat had de Bank ook niet hoeven te zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekening-nummer te controleren (vergelijk Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, Rechtbank Amsterdam ECLI:RBAMS:2018:4656). Het voorgaande brengt ook mee dat de Bank niet gehouden was Consument te waarschuwen op basis van waarschuwingen door verschillende websites op internet (vgl. Geschillencommissie Kifid nr. 2020-276). De hiervoor onder 4.3 en 4.4 genoemde zorgplicht strekt dus niet zo ver als Consument nu eigenlijk verlangt.

4.7 Ook heeft Consument gesteld dat de Bank onvoldoende adequaat heeft gehandeld nadat zij bekend werd met de fraude. Van de Bank kan naar het oordeel van de Commissie niet worden verwacht dat zij de betalingen gedaan in de periode van 30 oktober 2019 tot en met 19 november 2019 terughaalt. Los van de vraag of Consument in mei 2020 daadwerkelijk een klacht heeft ingediend bij de Bank, was er op dat moment al te veel tijd verstreken. De Bank is daarnaast, zoals zij terecht heeft aangevoerd, geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en de Forex-broker. Het is dan ook niet aan de Bank om de Forex-broker aan te schrijven om het geld terug te krijgen. Dit is een actie die Consument zelf dient te ondernemen.

4.8 Ten aanzien van de verwijzing van Consument naar de regels van het internationale SWIFT netwerk merkt de Commissie op dat de Bank naar Nederlands recht geen verplichting heeft de persoon of maatschappij achter een rekeningnummer te controleren. Zie Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656. Deze regels hebben geen werking in de verhouding tussen Consument en de Bank (vgl. Geschillencommissie Kifd nr. 2020-490).

4.9 Hoewel de Commissie betreurt dat Consument zijn geld kwijt is, oordeelt zij op grond van de voorgaande overwegingen dat de klacht van Consument tegen de Bank ongegrond is en dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.