

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-395
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiten, leden en
mr. drs. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank 1, en ABN AMRO Bank
N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank 2 en gezamenlijk te noemen de
Banken.
Datum uitspraak : 29 juni 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Banken hebben in 2014 betalingsopdrachten van Consument geblokkeerd. Deze opdrachten gaf Consument om bitcoin aan te kopen via een bitcoinhandelaar. De Commissie komt aan de vraag of de Banken deze transacties mochten weigeren niet toe, aangezien wordt geoordeeld dat Consument geen schade heeft geleden door het handelen van de Banken.

I. Procesverloop

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

- de door Consument (digitaal) ingediende klachtformulieren;
- de verweerschriften van beide Banken;
- de reactie op het verweer van Consument
- de nadere reactie van Bank I.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft in november 2014 via Bank I en later via Bank 2 geprobeerd tien bitcoin aan te kopen via een Bitcoinhandelaar.

Deze handelaar maakt de aankoop van bitcoin met giraal geld mogelijk.

- 2.2. Het aankooptraject bij de Bitcoinhandelaar heeft in twee stappen plaatsgevonden. Eerst heeft Consument via de handelaar een betaalopdracht gegeven om bitcoin van de handelaar te kopen tegen een vastgestelde koers. Die betaalopdracht vindt plaats aan een derde partij. Daarna heeft de Bitcoinhandelaar verificatie van het rekeningnummer van Consument vereist. Deze verificatie voert de handelaar eenmalig uit voorafgaand aan een eerste aankoop. Het betreft een vereiste overboeking van € 0,01 op de rekening, niet van de derde partij, maar van de Bitcoinhandelaar zelf.
- 2.3. Bank 1 heeft direct de eerste betaling aan de derde partij geweigerd. Bank 2 heeft deze transactie aan de derde partij wel uitgevoerd, maar de betaling van € 0,01 niet goedgekeurd.
- 2.4. Bank 1 heeft verwezen naar artikel 12 van de door haar gehanteerde Voorwaarden Betaalrekening (hierna: Voorwaarden van Bank 1), dat als volgt luidt:

12 Uw opdracht weigeren

12.1 [Bank 1] mag een betaalopdracht weigeren als deze onvolledig, onjuist of onduidelijk is.

12.2 [Bank 1] mag een betaalopdracht weigeren als wij fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden. Als blijkt dat ons vermoeden niet juist is, zullen we de betaalopdracht alsnog uitvoeren.

12.3 Als [Bank 1] een betaalopdracht weigert om een van de redenen hierboven, zijn wij niet aansprakelijk voor schade.

12.4 als [Bank 1] een betaalopdracht weigert, melden we dat zo spoedig mogelijk aan u. Dit doen wij niet als dat wettelijk niet is toegestaan. [Bank 1] kan voor deze melding kosten bij u in rekening brengen.

- 2.5. Bank 2 heeft verwezen naar de artikelen 19 en 20 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV).
- 2.6. Consument heeft zodoende via beide Banken geen bitcoin kunnen aankopen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert financiële schade van in totaal € 43.220,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte hebben de Banken betalingsopdrachten geblokkeerd voor beleggingen in bitcoin. Daardoor heeft Consument een aanzienlijk bedrag aan inkomsten misgelopen. Beide Banken geven aan dat fraudepreventie de reden zou zijn voor het blokkeren van de betalingsopdrachten. Consument heeft gesteld dat dit niet het werkelijke motief van de Banken is, eerdere transacties van soortgelijke aard zijn door deze Banken namelijk wel uitgevoerd. Bovendien zou navraag bij Consument door de Banken hebben geleerd dat van fraude geen sprake was.

Zijn schade heeft Consument begroot op het verschil tussen de beoogde aankoopkoers van de bitcoin, die op € 339,- lag en de beoogde verkoopkoers, die op € 2.500,- lag.

- 3.2.1. Ten aanzien van Bank 1 heeft Consument gesteld dat de Voorwaarden van Bank 1 niet met hem zijn overeengekomen. Artikel 12 uit die voorwaarden is dus niet op de relatie tussen Consument en Bank 1 van toepassing. Bovendien kunnen die voorwaarden niet van toepassing zijn omdat eerdere soortgelijke transacties wel zijn uitgevoerd. Voorts heeft Consument gesteld dat artikel 12 van de Voorwaarden van Bank 1 slechts kan worden toegepast op individuele transacties. Het artikel is er niet voor bedoeld om hele categorieën transacties uit te sluiten. Uit nieuwsberichten is Consument gebleken dat de transacties geblokkeerd zijn uit commerciële overwegingen. Dergelijke beweegredenen zouden niet verhuld mogen worden met een beroep op fraudepreventie.
- 3.2.2. In de voorwaarden die Bank 2 hanteert, is geen reden te vinden waarom de Bank de genoemde betalingen zou mogen blokkeren of weigeren.
- 3.2.3. Beide Banken hebben de rekeningen van Consument geblokkeerd nadat zij de in 2.2 genoemde transacties blokkeerden. Bank 1 heeft contact gelegd met Consument en zich daarna beperkt tot het deblokkeren van internetbankieren. De betrokken medewerker van Bank 1 heeft bij dit contact niet gecontroleerd of er sprake was van fraude. Bank 2 heeft eveneens de omgeving van internetbankieren gedeblokkeerd nadat Consument zelf contact had gelegd met Bank 2.

Verweer van de beide Banken

- 3.3. De Banken hebben de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Voorafgaand aan het materiële oordeel dient de Commissie zich uit te spreken over het beroep op niet tijdig klagen van Consument dat de Banken hebben gedaan. De Commissie beoordeelt dit beroep naar de maatstaf van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Dat wetsartikel sluit inhoudelijke behandeling van klachten uit op het moment dat blijkt dat Consument niet binnen bekwame tijd een beroep heeft gedaan op een fout van de Bank. Naar vast oordeel van de Commissie dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden, waarbij van groot gewicht is of Bank 2 in haar belangen is geschaad. Louter tijdverloop is een belangrijke factor, maar niet van doorslaggevend belang (zie onder meer HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en GC Kifid 2017-755). De Commissie is van oordeel dat de Banken niet in hun belangen zijn geschaad. Op grond van het overgelegde klachtdossier kan de Commissie daarom tot een inhoudelijk oordeel komen.

4.2. De Commissie wordt gesteld voor de vraag of de Banken mochten weigeren gelden over te boeken naar een Bitcoinhandelaar. De Commissie merkt op dat de bevoegdheid betaalopdrachten te weigeren is neergelegd in de overeenkomsten tussen Banken en Consument. Voor wat betreft de stelling van Consument dat de Voorwaarden van Bank 1 niet met hem zijn overeengekomen, geldt dat de bevoegdheid transacties te weigeren ook is neergelegd in artikel 7:533 van het Burgerlijk Wetboek. Dat artikel heeft de volgende inhoud:

1. *Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij de nationale of communautaire wetgeving dit verbiedt.*
2. *De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*
3. *In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving kosten in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*
4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*

5. *Een betaelopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*

4.3. De rechtsgeldigheid van de bevoegdheid transacties te weigeren dient beoordeeld te worden aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dat laatste brengt mee dat de weigering van een transactie op grond van een bevoegdheid niet rechtsgeldig is indien gebruikmaking van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Binnen die maatstaf kent de Commissie tevens gewicht toe aan de in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden neergelegde zorgplicht van de Banken, waarin onder meer is voorgescreven dat de Banken naar hun beste vermogen met de belangen van Consument rekening zullen houden (zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929).

4.4. Naar het oordeel van de Commissie kan het antwoord op de vraag of deze specifieke transacties door de Banken mochten worden geweigerd evenwel in het midden blijven. Zelfs wanneer zou komen vast staan dat de Banken de transacties niet mochten weigeren, heeft te gelden dat de door Consument gevorderde schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat Consument de bitcoin vanwege het handelen van de Banken niet heeft verkregen of kunnen verkrijgen. Consument heeft gesteld dat hij geen nieuwe poging meer heeft ondernomen omdat hij verwachtte dat zijn aankoop pogingen opnieuw geblokkeerd zouden worden. De Banken hebben die stelling gemotiveerd bestreden en aangegeven dat Consument na opheffing van de blokkade de bitcoin alsnog had kunnen aankopen. De Commissie is van oordeel dat Consument, tegenover deze betwisting, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn andersluidende standpunt (zie artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)). Daarbij merkt de Commissie tevens op dat Consument uit veiligheidsoverweging liever geen telefonisch contact met en op initiatief van de Bank had, waardoor enige vertraging in het verwijderen van de blokkade eveneens voor rekening van Consument dient te blijven. Naar het oordeel van de Commissie leiden deze omstandigheden niet alleen tot een vermindering, maar tot een verval van de vergoedingsplicht naar de maatstaf van artikel 6:101 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Zie onder meer CvB Kifid 2018-002 overweging 3.3.2; HR 23 november 1990, HR 28 september 1990, NJ 1992/619 en HR 31 maart 1995, ECLI:NL:HR:1995:ZCI688, m.nt. C.J.H. Brunner (Taams/Boudeling) NJ 1997/592.

4.5. De Commissie concludeert derhalve dat de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.