

Uitspraak Commissie van Beroep 2019-002 d.d. 15 januari 2019

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. A. Smeeing-van Hees en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Voorgenomen aankoop bitcoins. Betaalopdracht aan Bank. Blokkade betaalrekening door Bank. Vordering wegens inkomstenderving.

Belanghebbende verstrekt in november 2014 in verband met het voornemen om 10 bitcoins aan te kopen via internetbankieren opdracht aan de Bank om een bedrag naar de bitcoin-handelaar over te maken. Na een vergeefse poging om Belanghebbende per telefoon te bereiken blokkeert de Bank de betaalrekening. De Bank stelt hiertoe over te zijn gegaan om Belanghebbende te beschermen tegen mogelijk misbruik door een ander van diens betaalrekening (fraude). Volgens Belanghebbende is de Bank tot het blokkeren overgegaan omdat haar handel in bitcoins niet welgevallig was. Na contact enige dagen later is de blokkade opgeheven. Belanghebbende is toen niet alsnog tot aankoop van 10 bitcoins overgegaan. Als reden hiervoor voert hij aan dat hij ervan mocht uitgaan dat de Bank geen medewerking aan bitcoin transacties wenste te verlenen. Hij acht de opstelling van de Bank jegens hem onrechtmatig. Na stijging van de koers van de bitcoin vordert hij op die grond van de Bank een vergoeding wegens inkomstenderving. Evenals de Geschillencommissie oordeelt de Commissie van Beroep dat Belanghebbende niet genoegzaam heeft aangetoond dat hij in november 2014 heeft mogen aannemen dat de Bank geen medewerking aan de aankoop van bitcoins wilde verlenen en hij om die reden van het alsnog aankopen van 10 bitcoins heeft mogen afzien, en dat de gestelde inkomstenderving derhalve voor zijn rekening dient te blijven.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

I. Verloop van het beroep

- I.1 Bij een op 27 juli 2018 bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) binnengekomen brief heeft Belanghebbende beroep ingesteld tegen de uitspraak die de Geschillencommissie van Kifid op 29 juni 2018 heeft gedaan.
- I.2 De Bank heeft bij een brief, die op 3 september 2018 door Kifid is ontvangen, verweer gevoerd tegen het door Belanghebbende ingestelde beroep.
- I.3 Het beroep is behandeld op een op 12 november 2018 gehouden hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunt in beroep nader toegelicht, Belanghebbende aan de hand van een ter zitting overgelegde pleitnota. Verder hebben zij de vragen beantwoord die hen door de Commissie van Beroep werden gesteld.

2. Inleiding tot de beoordeling van het beroep

De vaststaande feiten

- 2.1 In beroep kan van na te melden feiten worden uitgegaan. Deze feiten zijn door de Geschillencommissie onbestreden vastgesteld en/of deze feiten zijn gesteld dan wel blijken uit de overgelegde stukken en zijn onweersproken gebleven.
- (i) Belanghebbende heeft in november 2014 het voornemen gehad om bij een bitcoin-handelaar 10 bitcoins aan te kopen. Ter uitvoering van dat voornemen heeft hij eerst op 13 november 2014 bij wege van proef een order voor 1 bitcoin geplaatst en in verband hiermee langs de weg van internetbankieren aan de Bank een opdracht verstrekt om naar de bitcoin-handelaar een bedrag van € 339,- over te maken. Deze opdracht is door de Bank uitgevoerd. Verder heeft Belanghebbende op verlangen van de bitcoin-handelaar ter verifiëring van zijn betaalrekening op 13 november 2014 ook langs de weg van internetbankieren opdracht aan de Bank gegeven om een bedrag van € 0,01 naar de rekening van de bitcoin-handelaar over te boeken. Die betaalopdracht heeft de Bank echter niet uitgevoerd. De bitcoin-handelaar heeft het bedrag van € 339,- (minus kosten) aan Belanghebbende teruggeboekt. Dit bedrag is op 17 november 2014 op de bankrekening van Belanghebbende bijgeschreven. De Bank heeft, na eerst tevergeefs met Belanghebbende telefonisch contact gezocht te hebben, het gebruik maken via internetbankieren van de betaalrekening van Belanghebbende geblokkeerd. Op 18 november 2014 heeft Belanghebbende in verband met die blokkade per telefoon contact met de Bank opgenomen. Dit contact heeft geresulteerd in de opheffing door de Bank van de blokkade van de betaalrekening van Belanghebbende.
 - (ii) Belanghebbende heeft eveneens op 13 november 2014 maar op een eerder moment via internetbankieren aan ING Bank N.V. een betaalopdracht verstrekt, die ook verband hield met zijn voornemen om 10 bitcoins aan te kopen. Die betaalopdracht leidde ook tot een blokkade door ING Bank van het gebruik door Belanghebbende via internet bankieren van diens betaalrekening bij die bank. Ook die blokkade is opgeheven nadat Belanghebbende op 18 november 2014 met ING Bank contact had gezocht.
 - (iii) Na de opheffing van beide hiervoor genoemde blokkades is Belanghebbende niet overgegaan tot het alsnog aankopen van 10 bitcoins.

De procedure bij de Geschillencommissie

- 2.2 In de op 3 juli 2017 bij de Geschillencommissie aanhangig gemaakte procedure heeft Belanghebbende tegen de Bank een vordering tot schadevergoeding ingesteld. Aan die vordering heeft hij, kort samengevat, het volgende ten grondslag gelegd. Als gevolg van de blokkade van de betaling van € 0,01 is het niet tot uitvoering van de proeforder gekomen. Ook heeft de beoogde aankoop van 10 bitcoins voor € 339,- per bitcoin geen doorgang gevonden. Zou die aankoop wel hebben plaatsgevonden dan zou elke bitcoin, nu de koerswaarde van een bitcoin inmiddels naar € 2.500,- was gestegen, voor een bedrag van € 2.500,- verkocht hebben kunnen worden. Er is derhalve voor een bedrag van (€ 25.000,- – € 3.390,- =) € 21.610,- aan inkomsten gederfd. Ter rechtvaardiging van de blokkade heeft de Bank aangevoerd dat deze uit hoofde van fraudepreventie heeft

plaatsgevonden. Dat is echter niet de reden, althans niet de echte reden, geweest. De reden was dat de handel in bitcoins de Bank - evenals andere banken - niet welgevallig was. De Bank heeft na de opheffing van de blokkade ook niet alsnog aan de verificatie-betalopdracht uitvoering gegeven. Het zonder goede reden frustreren van de aankoop in november 2014 van 10 bitcoins is een onrechtmatig handelen van de Bank jegens Belanghebbende geweest.

- 2.3 De Bank heeft de schadevordering bestreden. Onder verwijzing naar artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek voert zij als eerste verweer aan dat Belanghebbende zijn klacht tegen de Bank te laat heeft ingediend. Verder bestrijdt de Bank dat zij in november 2014 tot het blokkeren van de betaalrekening is overgegaan omdat de handel in bitcoins haar als bank onwelgevallig was. Tot het blokkeren van de betaalrekening is toen overgegaan uit overweging van fraudepreventie. Een algemeen bekend gegeven was en is namelijk dat cybercriminelen via malware of phishing frauduleus bitcoins aankopen. Bovendien zijn iDEAL-transacties niet terug te draaien. Met het oog op die fraude heeft de Bank in haar transactiesystemen bepaalde detectie-voorzieningen ingebouwd. Indien die voorzieningen de Bank bij een betaalopdracht een vraagteken doen zetten, voert zij die opdracht niet uit maar zoekt zij contact met de betrokken cliënt teneinde te verifiëren of deze de betaalopdracht inderdaad wil. Tot het volgen van deze weg is de Bank bevoegd uit hoofde van artikel 17.3 van de Algemene Voorwaarden van de Bank (versie februari 2010) en artikel 4.3 uit de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren. Toen op 13 november 2014 de verificatie-betalopdracht als mogelijk frauduleus gedetecteerd werd, heeft de Bank gepoogd per telefoon met Belanghebbende contact op te nemen. Belanghebbende bleek langs die weg niet te bereiken te zijn. Een en ander brengt mee dat de Bank niet onrechtmatig jegens Belanghebbende heeft gehandeld en derhalve niet voor de gestelde schade aansprakelijk is te houden.
- 2.4 Bij brief van 13 januari 2018 heeft Belanghebbende op het verweer van de Bank gereageerd. Hij bestrijdt dat hij met zijn klacht te laat is. Verder blijft hij bij zijn standpunt dat het geen uitvoering geven door de Bank aan de verificatie-betalopdracht zijn verklaring vindt in de onwil destijds van de Bank om betaalopdrachten in verband met bitcoin-transacties uit te voeren. In de zojuist genoemde brief verhoogt hij tevens het te vergoeden schadebedrag naar € 140.860,-. Op 12 december 2017 was de koers van een bitcoin opgelopen naar € 14.425,-, zodat hij - uitgaande van een verkoop van 10 bitcoins op dat moment - voor een bedrag van (€ 144.250,- – € 3.390,- =) € 140.860,- inkomsten heeft gederfd.
- 2.5 Na conform de uitlatingen van partijen dienaangaande besloten te hebben dat een mondelinge behandeling niet nodig was, heeft de Geschillencommissie op 29 juni 2018 uitspraak gedaan. Hierin verwerpt de Geschillencommissie eerst het op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek stoelende verweer van de Bank dat Belanghebbende te laat is met zijn klacht. Vervolgens oordeelt zij, na in het midden te hebben gelaten of de Bank in november 2014 wel rechtsgeldig gebruik heeft gemaakt van de bevoegdheid om geen uitvoering aan de verificatie-betalopdracht te geven, dat de schadevordering niet voor toewijzing in aanmerking komt. Belanghebbende had na de opheffing van de blokkade van de betaalrekening de 10 bitcoins alsnog kunnen kopen. Hij heeft niet voldoende bewijs aangevoerd voor zijn stelling dat hij mocht aannemen dat de Bank een nieuwe betaalopdracht in

verband met aankoop van bitcoins opnieuw niet zou uitvoeren.

De vertraging in de opheffing van de blokkade van de betaalrekening in november 2014 komt voor risico van Belanghebbende, omdat hij destijds geen telefonisch contact met de bank op initiatief van de Bank wenste. Onder toepassing van artikel 6:101 van het Burgerlijk Wetboek komt de Geschillencommissie tot het oordeel dat genoemde omstandigheden aan de kant van Belanghebbende een verval van de vergoedingsplicht van de Bank meebrengen.

3. Beoordeling van het beroep

- 3.1 In beroep bestrijdt Belanghebbende het oordeel van de Geschillencommissie dat de gestelde schade voor zijn rekening komt, omdat hij na de opheffing van de blokkade van zijn betaalrekening heeft nagelaten alsnog 10 bitcoins te kopen. Met dit oordeel miskent de Geschillencommissie, zo stelt Belanghebbende, dat het alsnog aankopen van bitcoins niet mogelijk was omdat de Bank transacties in bitcoins niet toestond. Bovendien, indien de Bank in november 2014 wel bereid was om aan transacties in bitcoins medewerking te verlenen, dan heeft zij toen ten onrechte nagelaten dit aan Belanghebbende mee te delen en ook ten onrechte de eerst tegengehouden verificatie-betalopdracht niet alsnog uitgevoerd.
- 3.2 Belanghebbende bestrijdt genoemd oordeel van de Geschillencommissie tevergeefs. Voor zover die bestrijding hierop stoelt dat hij heeft mogen aannemen dat de Bank rondom november 2014 transacties in bitcoins niet mogelijk wilde maken (en daarom geen uitvoering wenste te geven aan daarmee verband houdende betaalopdrachten) is die stelling onvoldoende onderbouwd. Belanghebbende beroept zich op een tweet van 20 november 2013, overgelegd als bijlage 4 bij de op 29 juni 2017 bij Kifid ingediende klacht. Of hij in november 2014 van die tweet kennis droeg, maakt Belanghebbende niet duidelijk. Bovendien wordt in de tweet niet met stelligheid beweerd dat banken betalingen in verband met aankopen van bitcoins blokkeren, omdat zij niet aan dergelijke aankopen willen meewerken. In de tweet wordt dat slechts als een mogelijke reden voor het blokkeren van dergelijke betalingen aangevoerd. In de tweet wordt ook als mogelijke reden voor het blokkeren genoemd dat een aantal fraudezaken aan het licht waren gekomen en dat banken, nu het iDEAL-systeem in combinatie met niet goed beveiligde computers van cliënten van banken ruimte voor het plegen van fraude boden, cliënten daartegen wilden beschermen. De tweet eindigt met de opmerking dat de meeste problemen voorlopig opgelost lijken te zijn. Verder wijst het feit dat Belanghebbende op 13 november 2014 een betaalopdracht in verband met de proefaankoop van 1 bitcoin aan de Bank heeft verstrekt erop dat hij toen niet uitging van onwil bij de Bank om een dergelijke betaalopdracht uit te voeren. Die betaalopdracht werd door de Bank ook uitgevoerd. Gezien het voorgaande, is ervan uit te gaan dat Belanghebbende rondom november 2014 niet werkelijk een steekhoudende reden had om aan te nemen dat de Bank toen niet bereid was om mee te werken aan de uitvoering van betaalopdrachten die verband hielden met de aankoop van bitcoins. Mede daarom valt ook niet in te zien waarom de Bank hem bij gelegenheid van het contact over de blokkade nog nadrukkelijk erop had moeten wijzen dat zij bereid was betaalopdrachten in verband met de aankoop van bitcoins uit te voeren.

- 3.3 Het beroep op het feit dat de Bank na het opheffen van de blokkade van de betaalrekening niet alsnog de aanvankelijk geblokkeerde verificatie-betalopdracht heeft uitgevoerd, kan Belanghebbende ook niet baten. Indien hij toen nog steeds het voornemen had om 10 bitcoins te kopen, dan had het bij het uitblijven van de uitvoering van de verificatie-betalopdracht op de weg van Belanghebbende gelegen om over de uitvoering van die betaalopdracht met de Bank contact op te nemen.
- 3.4 Nu het hiervoor in 3.1 genoemde oordeel van de Geschillencommissie tevergeefs wordt bestreden, blijft ook de op dat oordeel gestoelde afwijzing van de schadevordering in stand. Het beroep baat Belanghebbende derhalve niet.

4. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft het bindend advies van de Geschillencommissie.