

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0883
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 20 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 14 oktober 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft drie betalingen verricht in opdracht van een buitenlandse partij, in de veronderstelling dat die partij voor de consument zou gaan beleggen. Volgens de consument is hij opgelicht en hij heeft zich erover beklaagd dat de bank hem daar niet voor behoed heeft. De commissie is van oordeel dat dit niet van de bank verlangd kan worden en wijst de vordering van de consument af.

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; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is hierdoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Tussen 12 november 2019 en 23 februari 2021 heeft de consument via internetbankieren drie betalingen verricht, van respectievelijk € 302,-, € 1.601,- en € 1.000,- (in totaal € 2.903,-). De consument deed deze betalingen in de veronderstelling dat een buitenlandse partij (hierna: de buitenlandse partij) daarmee voor hem zou gaan investeren op de valutamarkt en in cryptocurrency.

De klacht en vordering

- 2.2 De consument is opgelicht door de buitenlandse partij.

Hij beklagt zich erover dat de bank de betalingen uitgevoerd heeft en de schade niet aan hem vergoedt, omdat de consument geen partij is bij de overeenkomst en niet ingestemd heeft met de betalingen. Bovendien had de bank de omstandigheden waarin de betalingen uitgevoerd werden, moeten onderzoeken. De buitenlandse partij had namelijk geen vergunning voor de gevraagde diensten. De bankenwereld in Oostenrijk was bijvoorbeeld in de relevante periode ervan op de hoogte dat de buitenlandse partij frauduleus is. Daarnaast moet een bedrijf op grond van de Swift Rules gecontroleerd worden bij de vestiging, voordat het betalingen accepteert. Aangezien er geen vestiging van de buitenlandse partij geregistreerd is, is aan deze voorwaarde niet voldaan. Ook heeft de bank niet voldaan aan de verplichtingen uit de Swift Rules om beveiligingsmaatregelen te nemen.

2.3 De consument vordert dat de bank het bedrag van € 2.903,- aan hem vergoedt.

Het verweer

2.4 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 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank onderzoek had moeten doen naar de buitenlandse partij en de consument had moeten behoeden voor oplichting door de buitenlandse partij. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank dit niet hoefde en licht dat oordeel als volgt toe.
- 3.2 De consument heeft gesteld dat hij niet ingestemd heeft met de betalingen, maar de bank heeft dat betwist en aangevoerd dat de betalingen door de consument via internetbankieren uitgevoerd zijn. De consument heeft hier niets tegenin gebracht, zodat voor de commissie vaststaat dat de consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft. In dit kader is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren (zie de bijlage). Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.¹ De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

¹ Kifid GC 2019-531.

Bewustheid van het daaraan verbonden ‘gevaar’ bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.²

- 3.3 De consument heeft gesteld dat de bank ervan op de hoogte moest zijn dat de buitenlandse partij malafide was, en dat de bank daarom de betalingen had moeten tegenhouden. De bank heeft ten eerste betwist dat zij op de hoogte was van de slechte reputatie van de begunstigden, voorafgaand aan de betalingen. Volgens de bank opereren partijen die zich bezighouden met oplichting vaak onder voortdurend wisselende bedrijfsnamen. Zodra toezichthouders waarschuwen voor een bepaalde partij, gaan die oplichters doorgaans direct verder onder een andere bedrijfsnaam.
- 3.4 Daarnaast heeft de bank zich verweerd tegen de stelling van de consument dat de bank op grond van de Swift Rules beveiligingsmaatregelen had moeten nemen. Ten eerste zien de geciteerde bepalingen op KYC onderzoek, waarbij KYC staat voor *know your customer*. KYC houdt in dat een bank verplicht is haar klanten te kennen en erop toe te zien dat haar klanten niet in strijd met wet- en regelgeving handelen. Aangezien de begunstigen van de betalingen van de consument niet bij de bank bankieren, maar bij andere banken, heeft de bank geen KYC verplichting ten aanzien van de begunstigden. Bovendien kan de consument volgens de bank in het geheel geen rechten ontleen aan het SWIFT Customer Security Controls Framework, omdat dit Framework alleen geldt in de rechtsverhouding tussen Swift en haar gebruikers (in dit geval de bank) en niet tussen de bank en haar klanten (in dit geval de consument).
- 3.5 De commissie is van oordeel dat het de bank niet verweten kan worden dat zij de betalingen uitgevoerd heeft en de consument niet gewaarschuwd heeft. Het is te betreuren dat de consument na de uitvoering van de betalingen merkte dat hij opgelicht was, maar de verantwoordelijkheid om de betrouwbaarheid van de buitenlandse partij te onderzoeken kan onder de onderhavige omstandigheden niet bij de bank gelegd worden en rust dus als eerste bij de consument zelf.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

² Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 ‘Van den Berg’.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

“Artikel 7:533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.”