

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0957 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 april 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 10 november 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Hij vindt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert daarom een schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de bank enkel als betaaldienstverlener is opgetreden en dat er voor de bank geen aanleiding was om de consument te waarschuwen of om de overboekingen tegen te houden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

### **1. Het procesverloop**

- 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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 18 oktober 2021. Op de hoorzitting waren de consument en diens echtgenote aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger mevrouw mr. J.A.M.W. Lutgens (advocaat). Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam I], de heer mr. B. Baaijens (advocaat) en de heer mr. B.W. Wijnstekers (advocaat).
- 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 tussen partijen**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Deze rekening staat op zijn naam, maar op grond van de Overeenkomst Toegang ABN AMRO kan zijn echtgenote ook gebruik maken van de rekening.

- 2.2 In de periode van 7 januari 2020 tot en met 19 februari 2020 heeft de consument vanaf zijn betaalrekening meerdere overboekingen gedaan naar [naam platform 1], [naam platform 2], en [naam platform 3], voor in totaal € 85.626,-. De consument deed deze overboekingen in de veronderstelling dat zijn gelden door de valutahandelonderneming [naam onderneming] zouden worden belegd.
- 2.3 Op 15 april 2020 gaf het fraudedetectiesysteem van de bank een melding over een door de consument gedane overboekingsopdracht. Dit betrof een overboeking van € 1.000,- met als begunstigde [naam platform 4]. De bank heeft daarop telefonisch contact opgenomen met de consument. Tijdens het telefoongesprek vertelde de consument aan de bank dat de overboekingsopdracht van € 1.000,- bestemd was voor een betaling aan [naam onderneming]. De consument moest namelijk een bedrag van € 9.600,- overmaken naar [naam onderneming], zodat zijn daar gestalde geld zou vrijkomen. De bank gaf daarop aan dat de consument vermoedelijk het slachtoffer was van oplichting en dat hij geen verdere bedragen meer moest overmaken.
- 2.4 Op 12 augustus 2020 heeft (de advocaat van) de consument een brief gestuurd naar de bank en daarin een informatieverzoek gedaan op grond van artikel 843a Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). Nadat dit verzoek per abuis verschillende keren bij een onjuiste afdeling van de bank is terechtgekomen, heeft de juiste afdeling van de bank op 28 januari 2021 inhoudelijk gereageerd op het verzoek van de consument (en dit verzoek afgewezen).

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 In de eerste plaats vindt de consument dat de bank haar zorgplicht *in het kader van betaaldiensten* heeft geschonden. De consument is slachtoffer geworden van boilerroom-fraude. [naam onderneming] is namelijk een frauduleuze partij. Volgens de consument had de bank de overboekingen moeten tegenhouden en/of de consument moeten waarschuwen. De bank heeft dit echter niet gedaan. Pas op 15 april 2020 heeft de bank contact opgenomen met de consument. De consument vordert daarom een schadevergoeding van de bank van € 85.626,-, te vermeerderen met wettelijke rente en een vergoeding voor de gemaakte advocaatkosten.
- 2.6 In de tweede plaats vindt de consument dat de bank haar zorgplicht *in het kader van dienstverlening* heeft geschonden. De advocaat van de consument heeft op 12 augustus 2020 een verzoek ingediend bij de bank en zij is vervolgens meerdere maanden van het kastje naar de muur gestuurd. Pas op 28 januari 2021 heeft de juiste afdeling van de bank inhoudelijk gereageerd op het verzoek. Gelet op de tijd en moeite die het de advocaat gekost heeft om in contact te komen met de juiste afdeling van de bank, vordert de consument een vergoeding van de in dit verband gemaakte advocaatkosten van € 1.408,-.

*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**

*Voorafgaande opmerking*

- 3.1 De consument en zijn echtgenote klagen *gezamenlijk* over de dienstverlening van de bank. De bank heeft echter aangevoerd dat de rekening enkel op naam van de consument staat en dat de echtgenote daarom niet-ontvankelijk moet worden verklaard. De commissie overweegt als volgt. Het is de consument geweest die de in 2.2 genoemde overboekingen heeft verricht, en dus is het in ieder geval ‘zijn’ klacht. Uit de stukken en zijn proceshouding blijkt dat hij er zich in kan vinden dat zijn echtgenote als medeklager optreedt. Dat de rekening niet op haar naam staat, vormt in deze zaak geen beletsel: op grond van de Overeenkomst Toegang ABN AMRO kan zij gebruik maken van de rekening. In die zin is er dus een contractuele rechtsverhouding op basis waarvan zij gebruik kan maken van de dienstverlening van de bank – en dus zou zij ook over die dienstverlening moeten kunnen klagen. Gelet op dit alles zal de commissie het als een klacht van *hen gezamenlijk* beschouwen. De commissie verwerpt daarom het niet-ontvankelijkheidsverweer van de bank.

*De overboekingen*

- 3.2 De eerste inhoudelijke vraag die ter beoordeling voorligt, is of de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden ten aanzien van de in 2.2 genoemde overboekingen.
- 3.3 In lijn met eerdere uitspraken – zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, 2019-1022, 2020-086, 2020-150, 2020-407 en 2021-0502 – wordt deze vraag ontkennend beantwoord. De bank is namelijk enkel 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 betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.<sup>1</sup>
- 3.4 De consument stelt dat de bank zich bewust had moeten zijn van de ongebruikelijke aard van de overboekingen.

---

<sup>1</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Volgens de consument heeft de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) de verplichting om systemen in te richten die verdachte transacties kunnen signaleren. Uit de schikking die de bank op 19 april 2021 met het Openbaar Ministerie (OM) heeft getroffen vanwege tekortkomingen in het naleven van de Wwft, blijkt dat het fraudedetectorsysteem van de bank niet op orde was. Het kan echter niet zo zijn dat de bank de spreekwoordelijke kop in het zand steekt en daarmee subjectieve wetenschap – en daarmee aansprakelijkheid – voorkomt, zo betoogt de consument.

- 3.5 De commissie gaat niet mee in dit betoog. Het betoog van de consument berust voornamelijk op de Wwft en de schikking met het OM, maar zowel de Wwft als die schikking is in deze zaak niet relevant. De Wwft kent inderdaad een verplichting tot transactiemonitoring, maar die transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Om die reden is de schikking met het OM ook niet relevant in deze zaak. Die schikking heeft immers betrekking op de Wwft-verplichtingen van de bank en (dus) niet op het fraudedetectorsysteem van de bank. Verder vindt de commissie dat de consument onvoldoende duidelijk heeft gemaakt waarom de bank de betreffende overboekingen had moeten detecteren. Dat het fraudedetectorsysteem van de bank een melding gaf bij de overboekingsopdracht van 15 april 2020 wil nog niet zeggen dat en waarom de bank de eerdere overboekingen ook had moeten detecteren en waarom zij dat dan verwijtbaar niet heeft gedaan.
- 3.6 Kortom: hoewel de commissie betreurt dat de consument zijn geld kwijt is, oordeelt zij op grond van de voorgaande overwegingen dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt en dat de eerste vordering van de consument daarom wordt afgewezen.

#### *Dienstverlening van de bank*

- 3.7 De tweede vraag die ter beoordeling voorligt, is of de bank – zoals de consument betoogt – haar zorgplicht in het kader van haar dienstverlening heeft geschonden. De commissie stelt vast dat de juiste afdeling van de bank pas op 28 januari 2021 inhoudelijk gereageerd heeft op het verzoek dat de consument op 12 augustus 2020 had gedaan. De afhandeling van dit verzoek had beter gekund en het is dan ook terecht dat de bank daarvoor excuses heeft gemaakt. Tot een schadevergoeding kan dit echter niet leiden. Immers, niet elke late reactie levert meteen een tekortkoming op. De consument heeft ook niet duidelijk gemaakt in welke juridische verplichting de bank zou zijn tekortgeschoten. De tweede vordering tot schadevergoeding wordt daarom eveneens afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*