

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0003 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 7 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 januari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Voorwaarden en overige regelingen (voor particuliere rekeninghouders)

### **Samenvatting**

De consument heeft verschillende betalingen verricht aan een buitenlandse partij, in de veronderstelling dat die partij voor de consument zou gaan beleggen. De consument is uiteindelijk zijn inleg kwijtgeraakt en vordert schadevergoeding van de bank. Onder verwijzing naar haar vaste lijn is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener. De bank was niet verplicht om de betaalopdrachten van de consument te monitoren of nader te onderzoeken. Er zijn ook geen andere gronden gebleken waarop de bank gehouden is de schade aan de consument te vergoeden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### **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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met daaraan gekoppeld een betaalpas met bijbehorende pincode. Hierop zijn onder meer de 'Voorwaarden Mijn ING' en de 'Voorwaarden Betaalrekening' van toepassing.

De relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Voor zover nodig zal de commissie hiernaar verwijzen.

- 2.2 Tussen 15 februari 2021 en 17 maart 2021 heeft de consument in verschillende transacties via iDeal een totaalbedrag van € 40.391,- van zijn betaalrekening overgemaakt naar [naam buitenlandse partij] (hierna: de buitenlandse partij). De consument deed deze betalingen in de veronderstelling dat de buitenlandse partij daarmee zou gaan beleggen. Later ontdekte de consument dat de buitenlandse partij hem heeft misleid. De consument is zijn investeringen kwijtgeraakt.
- 2.3 In maart 2021 heeft de consument contact opgenomen met de bank over de fraude en de overboekingen. De bank heeft hierop contact opgenomen met de bank van de begunstigde, maar de betalingen bleken al te zijn verwerkt en de gelden konden niet meer worden veilig gesteld.
- 2.4 De consument heeft hierop in april 2021 een klacht ingediend bij de bank en verzocht om een schadevergoeding. De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klacht-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 40.391,-, vermeerderd met wettelijke rente.
- 2.6 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument. Hiertoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:
  - de bank had hem moeten waarschuwen voor en beschermen tegen de buitenlandse partij en deze vorm van oplichting. De consument verkeerde in de veronderstelling dat hij met een legitieme partij te maken had en wist niet dat de buitenlandse partij een oplichter was. De buitenlandse partij verrichtte activiteiten zonder over de daarvoor bestemde vergunningen te beschikken. De consument stelt dat de bank verantwoordelijk is voor onderzoek naar de buitenlandse partij en begrijpt niet dat de bank de betalingen uitgevoerd heeft.
  - de handelwijze van de bank is in strijd is met de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en internationale SWIFT-regels.

#### *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

3.1 Voordat de commissie ingaat op de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, wil zij graag het volgende opmerken. Zij kan zich voorstellen dat de consument is aangeslagen vanwege de oplichting. Zij neemt aan dat deze gebeurtenis zowel een financiële als een emotionele impact op de consument heeft gehad. Aan de commissie is echter gevraagd een juridisch oordeel te geven of de bank wel of niet verwijtbaar heeft gehandeld, dus hierna zal zij zich beperken tot dit oordeel over het dit geschil.

*Waar gaat deze zaak over?*

3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de op haar rustende zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie gaat bij de beoordeling van de klacht van de consument uit van de lijn die is uitgezet in haar eerdere uitspraken.<sup>1</sup>

*De bank was als betaaldienstverlener gehouden de betaalopdrachten uit te voeren*

3.3 De commissie stelt vast dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener. Een betaaldienstverlener moet op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehoor geven aan de gegeven toegestane betaalopdrachten, wanneer aan alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden is voldaan. Zie ook artikel 9.2 van de Voorwaarden Betaalrekening. De betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit als de betaler instemt met de uitvoering van een betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Wanneer de instemming niet door de betaler is gegeven (volgens de overeengekomen vorm en procedure), wordt een betaling als niet-toegestaan aangemerkt (artikel 7:522 lid 2 BW). De betaling wordt onherroepelijk op het moment dat de betaling is ontvangen (artikel 7:534 lid 1 BW, artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening en artikel 2.2 van de Voorwaarden Mijn ING, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). De bank mag een betaling niet zelf terugboeken van de rekening van de begunstigde van fraude, omdat hiervoor toestemming nodig is van de begunstigde.<sup>2</sup>

3.4 De commissie stelt vast dat de consument niet betwist dat hij heeft ingestemd met de betaalopdrachten en dat hij deze conform de overeengekomen vorm en procedure heeft geautoriseerd. De betalingen die tussen 15 februari 2021 en 17 maart 2021 zijn gedaan, waren dus toegestaan. De bank was gehouden de betaalopdrachten uit te voeren. Daarnaast zijn de betalingen die de consument heeft verricht onherroepelijk geworden op het moment dat de gelden op de begunstigde rekening werden ontvangen.

---

<sup>1</sup> O.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2019-882, 2020-086, 2020-272 en 2020-1106.

<sup>2</sup> Gerechtshof 's-Hertogenbosch, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW:9175.

*De maatschappelijke functie van de bank brengt een bijzondere zorgplicht mee*

3.5 De commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover de consument, die in een contractuele relatie tot de bank staat.<sup>3</sup> 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. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde en inzicht. 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 en de daarop gegronde nadere regelgeving.<sup>4</sup> 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 te informeren of te waarschuwen, of zelfs te weigeren om een opdracht uit te voeren.<sup>5</sup>

*Een algemene monitoringsplicht wordt niet lichtvaardig aangenomen*

3.6 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen, moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de overboekingen. Daarbij merkt de commissie op dat zij reeds eerder heeft beslist dat van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.<sup>6</sup> Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen.<sup>7</sup> Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.<sup>8</sup>

3.7 Naar het oordeel van de commissie kon in dit geval niet van de bank worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Eerst en vooral omdat, zoals hiervoor in 3.6 werd overwogen, een algemene monitoringsverplichting niet snel wordt aangenomen. Daarnaast acht de commissie voor dat oordeel van belang dat het niet ging om een onbevoegde transacties, maar om transacties die met instemming van de consument zijn verricht.

---

<sup>3</sup> Zie HR 9 januari 1998, LJN: ZC2536, NJ 1999/285, r.o. 3.6.2 en bijvoorbeeld onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531.

<sup>4</sup> Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (Van den Berg), en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984.

<sup>5</sup> Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (Safe Haven) en Hof Amsterdam 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611.

<sup>6</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602.

<sup>7</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2020-523.

<sup>8</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759.

Overboekingen die worden verricht door de persoon die bevoegd is over het betaal-instrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.<sup>9</sup> Bij het voorgaande volgt de commissie de vaste lijn in haar uitspraken dat de bank slechts heeft opgetreden als betaaldienstverlener en de door consument door middel van zijn betaalpas en pincode geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd. Daarbij is de commissie gebleken dat de bank destijds niet op de hoogte was van de intenties van de consument om te gaan beleggen via de buitenlandse partij. De bank was immers geen partij bij de overeenkomst tussen de consument en de buitenlandse partij. Als betaaldienstverlener had de bank niet de plicht om de consument te waarschuwen voor de overboekingen noch de plicht om de overboekingen nader te onderzoeken of zelfs niet uit te voeren. De stelling van de consument dat, naar de Commissie begrijpt, de Bank op de hoogte had moeten zijn van de frauduleuze praktijken van de buitenlandse onderneming, kan haar niet baten nu slechts van belang is waarvan de Bank zich daadwerkelijk bewust was.<sup>10</sup>

- 3.8 Verder is niet komen vast te staan dat de AFM voor de buitenlandse partij heeft gewaarschuwd, en evenmin dat de bank bekend was dan wel had moeten zijn met de slechte reputatie van de buitenlandse partij. Dat had de bank ook niet hoeven te zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.<sup>11</sup> Dit zou anders kunnen zijn als de bank in dit verband de rol van beleggingsdienstverlener vervulde, waarvan in dit geval geen sprake is.
- 3.9 Met betrekking tot de stelling van de consument dat de bank in strijd heeft gehandeld met de Wwft overweegt de commissie dat de verplichtingen die op de bank rusten uit hoofde van de Wwft in het leven zijn geroepen ter bescherming van een algemeen maatschappelijk belang en niet ter bescherming van individuele derden tegen vermogensschade als gevolg van fraude, zodat consument daarop geen beroep toekomt.<sup>12</sup> Ook de internationale SWIFT-regels waar de consument zich op beroept kunnen niet leiden tot een ander oordeel, nu deze regels niet van toepassing zijn op de relatie tussen de consument en de bank.<sup>13</sup>
- 3.10 Al hetgeen de consument in afwijking van dit oordeel verder nog heeft aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

---

<sup>9</sup> Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435.

<sup>10</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2020-785.

<sup>11</sup> Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

<sup>12</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2020-785.

<sup>13</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2020-785.

### *Conclusie*

3.11 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering 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).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving de Voorwaarden- en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders**

### **Burgerlijk Wetboek Boek 7**

#### **Artikel 522**

- 1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
- 2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*
- 3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

#### **Artikel 532**

- 1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de rechtstreeks door de betaler of niet-rechtstreeks door of via een begunstigde gegeven betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.*

*Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.*

#### **Artikel 533**

*(...)*

- 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.*

#### **Artikel 534**

- 1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*

*(...)*

### **Voorwaarden Betaalrekening**

9. Uw opdracht uitvoeren

*(...)*

- 9.2 Als u ING een betaalopdracht geeft, dan gebruiken we bij de uitvoering van uw opdracht het rekeningnummer dat u heeft opgegeven.

### *1.1 Een opdracht intrekken*

*Artikel 11.1 Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk. Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.*

## **Voorwaarden Mijn ING**

### *2. Mijn ING gebruiken*

*(...)*

*2.2 In MIJN ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, dan kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.*