

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0148
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 april 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 24 februari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Hij stelt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en verwijst daarvoor onder meer naar de Wwft. Hij vordert vergoeding van zijn schade. De commissie is van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener heeft opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. Voor de bank bestond geen aanleiding om de consument te waarschuwen of de betalingstransacties tegen te houden. De vordering 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 een betaalrekening aan bij de bank. Naar aanleiding van reclame op het internet over beleggen in Bitcoin via [online broker], heeft de consument in augustus 2019 contact opgenomen met [online broker] en een eerste inleg van € 5.000,- gedaan. Tussen de consument en [online broker] is sindsdien regelmatig contact geweest.

In januari 2020 heeft de consument met hulp van zijn contactpersoon bij [online broker] een account aangemaakt bij twee verschillende cryptocurrency exchange platforms. Vervolgens heeft de consument [online broker] via Anydesk en Teamviewer handelingen laten verrichten op zijn computer en heeft hij de beveiligingscodes van zijn accounts bij de cryptocurrency exchange platforms gedeeld.

- 2.2 Na enkele investeringen in 2019 en begin 2020 heeft de consument in oktober 2020 grotere bedragen geïnvesteerd. In de periode van 8 oktober 2020 tot 20 oktober 2020 heeft hij elf transacties verricht vanaf zijn betaalrekening naar zijn accounts bij de cryptocurrency exchange platforms van in totaal € 332.579,-, met de bedoeling om in Bitcoin te beleggen. Daarnaast heeft hij een transactie verricht van € 2.500,- vanaf zijn creditcard. Op enig moment daarna is de gehele inleg van zijn accounts verdwenen.
- 2.3 Op 22 oktober 2020 heeft de consument de alarmlijn van de bank gebeld met de mededeling dat hij opgelicht is. Het verzoek van de consument tot vergoeding van zijn schade is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de betaalopdrachten uit te voeren, terwijl zij op basis van zijn profiel had kunnen en moeten constateren dat sprake was van ongebruikelijke transacties. Met name de omstandigheid dat binnen 10 dagen tijd 12 transacties zijn verricht, variërend van € 10.000,- tot € 50.000,- is daarbij van belang. De consument heeft nooit eerder dat soort transacties gedaan. De bank had de bedragen daarom niet van zijn rekening mogen afschrijven. Verder verwijst hij naar de artikelen 3 en 5 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft), dat meebrengt dat de bank bij grote transacties cliëntenonderzoek moet verrichten en de uiteindelijke belanghebbende van de cliënt moet identificeren. Als de bank dat had gedaan, dan had zij kunnen ontdekken dat sprake was van fraude en de schade kunnen voorkomen.
- 2.5 De consument vordert een schadevergoeding ter hoogte van € 334.779,-.

Het verweer

- 2.6 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 Het geschil tussen partijen komt in de kern neer op de vraag of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de hiervoor onder 2.3 genoemde betaalopdrachten uit te voeren zonder enig onderzoek te doen naar frauduleuze activiteiten.

- 3.2 Hoewel de commissie oog heeft voor de impact die een dergelijke fraude op de consument kan hebben, temeer nu er in dit geval zulke omvangrijke bedragen mee zijn gemoeid, kan de commissie niet anders dan – in lijn met eerdere uitspraken – deze vraag ontkennend beantwoorden.¹ Van belang is daarbij dat de bank alleen is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de transacties door de consument zelf zijn geïnitieerd en geautoriseerd in overeenstemming met de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaelopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan (artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek). De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. 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.²
- 3.3 De stellingen van de consument komen erop neer dat de bank zich bewust had moeten zijn van de ongebruikelijke aard van de overboekingen. Hij verwijst daarvoor naar de verplichting, vastgelegd in de artikelen 3 en 5 van de Wwft, om cliëntenonderzoek te doen bij transacties van ten minste € 15.000,- . Naar de commissie begrijpt, beoogt de consument daarmee te stellen dat, als de bank aan die verplichting had voldaan, zij wetenschap had moeten hebben van het ongebruikelijke karakter van de transacties op zijn rekening en mogelijke gevaren. De bank had dan actie kunnen ondernemen om schade te voorkomen.
- 3.4 De commissie overweegt dat de consument geen beroep kan doen op het al dan niet nakomen van Wwft-verplichtingen door de bank. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek in het kader van de Wwft is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake. Als de bank haar Wwft-verplichtingen had geschonden – wat niet is komen vast te staan – en zij daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat het niet waarschuwen van de consument een wanprestatie oplevert.³

¹ Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957.

² Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

³ Zie Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, r.o. 4.4 en Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0335, r.o. 3.6.

3.5 Nu het niet is gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van het aan de betalings-transacties verbonden gevaar, komt de commissie tot de conclusie dat de bank niet gehouden was om de consument te waarschuwen of overboekingen tegen te houden. De klacht is daarom ongegrond.

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.

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.