

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0562

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 juli 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van fraude. Zij stelt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert vergoeding van haar schade. De commissie is van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener is 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. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument.
- 1.2 De bank is in de gelegenheid gesteld om te reageren op de repliek van de consument, maar heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.
- 1.3 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.
- 1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 18 december 2021 is de consument gebeld door een voor haar onbekend persoon. Deze persoon deed zich voor als medewerker van het Ministerie van Justitie en gaf aan dat misbruik werd gemaakt van haar BSN.

Nadat de consument weigerde haar persoonsgegevens af te geven, gaf de betreffende persoon aan dat de consument zou worden teruggebeld door een ander nummer van de overheid. De consument werd vervolgens teruggebeld door een ander voor haar onbekend 06-nummer.

- 2.2 Tijdens dit laatste gesprek werd de consument gevraagd een tweetal programma's te installeren, Anydesk en Coinbase. Ook werd de consument gevraagd het geld op haar betaalrekening over te boeken naar een betaalrekening bij de bank. De consument heeft daarop € 1.217,26 naar deze rekening overgeboekt.
- 2.3 Diezelfde dag heeft de consument contact opgenomen met de bank en de fraude gemeld. Ook heeft zij op 28 december 2021 aangifte gedaan bij de politie.
- 2.4 De bank heeft geprobeerd het bedrag veilig te stellen, maar is hier niet in geslaagd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument stelt dat de bank eerder had moeten ingrijpen om het bedrag veilig te stellen. De consument heeft het bedrag immers overgeboekt naar een andere betaalrekening bij de bank. Bovendien is haar door een medewerker van de bank medegedeeld dat er die dag meerdere transacties naar de betreffende betaalrekening hebben plaatsgevonden. De bank heeft haar dan ook onvoldoende beschermd tegen dergelijke fraude. Daar komt volgens de consument bij dat het voor fraudeurs eenvoudig is om een rekening bij de bank te openen. Ook beklagt de consument zich over de wijze waarop de bank met haar fraudemelding is omgegaan. Volgens de consument hebben medewerkers van de bank haar meerdere malen gerustgesteld en haar daarmee de hoop gegeven dat het bedrag aan haar zou worden gerestitueerd. De consument acht de bank dan ook gehouden de door haar geleden schade (ad € 1.217,26) te vergoeden.

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 De vraag die voorligt is of de bank gehouden is de schade die de consument heeft geleden te vergoeden. Hoewel de commissie oog heeft voor de impact die een dergelijke fraude op de consument kan hebben, kan de commissie niet anders dan – in lijn met haar eerdere uitspraken – deze vraag ontkennend beantwoorden.¹

¹ Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957, 2022-0148

- 3.2 Voor dat oordeel is het volgende van belang. De betalingen zijn door de consument zelf uitgevoerd en goedgekeurd, in overeenstemming met de daarvoor gestelde voorwaarden. In haar rol als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdracht als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Dat volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Op het moment dat de bank de betaalopdracht heeft ontvangen, is deze onherroepelijk geworden. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. De bank is ook niet verplicht om onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. Op de bank als betaaldienstverlener rust slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. De (algemene) stelling van de consument dat de bank de transactie had moeten opmerken of anderszins had moeten controleren, kan daarom niet slagen.
- 3.3 Van de bank kan wel verwacht worden 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 Het is echter niet gebleken dat de bank ten tijde van het uitvoeren van de betalingsopdracht al wist dat de bedragen bestemd waren voor een partij die achteraf onbetrouwbaar bleek te zijn.
- 3.4 Ten aanzien van de stelling van de consument dat het voor fraudeurs te eenvoudig is om een rekening bij de bank te openen, merkt de commissie op dat de bank deze stelling heeft betwist. Nu de consument haar stelling met geen enkel stuk heeft onderbouwd, zal de commissie deze stelling verder onbesproken laten.
- 3.5 Met betrekking tot de onvrede van de consument over de wijze waarop de bank met haar fraudemelding is omgegaan, merkt de commissie op het te betreuren dat bij de consument de verwachting is ontstaan dat het bedrag aan haar zou worden terugbetaald. Van enige toezegging van de bank tot terugbetaling van het bedrag is echter geen sprake, zodat ook dat geen is om de bank te verplichten het bedrag aan de consument te vergoeden.
- 3.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl