

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0896

(mr. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument heeft met zijn creditcard van de bank en vanaf zijn betaalrekening bij de bank diverse bedragen overgemaakt naar verschillende handelsplatforms. Vervolgens heeft hij die bedragen overgemaakt naar verschillende investeringsorganisaties. De consument stelt dat hij slachtoffer is geworden van fraude en vordert vergoeding van de door hem geleden schade. De commissie oordeelt dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. De bank was niet verplicht om de betaalopdrachten van de consument te monitoren en de consument te waarschuwen. Ook de GeldTerugService van de creditcard is niet van toepassing. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 aan en maakt gebruik van internetbankieren. Ook heeft hij een creditcard bij de bank.

2.2 Op de creditcard is de GeldTerugService van toepassing. Op de website van de bank wordt een uitleg van de GeldTerugService gegeven:

Wanneer geldt de GeldTerugService?

Probeer altijd eerst tot een oplossing met de verkoper te komen. Kom je er samen niet uit, of is de verkoper onbereikbaar? Dan kun je gebruik maken van de GeldTerugService.

De GeldTerugService is te gebruiken als:

- *een onterecht bedrag is afgeschreven van je Creditcard of Platinumcard.*
- *je 30 dagen na de betaling je aankoop nog niet hebt ontvangen.*
- *het bestelde product verkeerd geleverd of nep is.*
- *de verkoper een bedrag zou terugstorten, maar dit na 15 dagen nog niet is gebeurd.*
- *je geen of te weinig geld hebt gekregen bij een opname bij een geldautomaat.*

De GeldTerugService geldt niet als...

- *je aankopen met je creditcard verloren, gestolen of beschadigd zijn geraakt. Hiervoor maak je gebruik van de Aankoopverzekering. Is er iets met je aankoop gebeurd, dan kan je dit melden bij onze klantenservice via 020 22 888 88.*
- *je ontevreden bent over een geleverde dienst.*
- *het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft.*
- *je een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform.*
- *je niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal.*

2.3 De consument heeft in de periode van 27 juli 2021 tot en met 20 oktober 2021 meerdere betalingen gedaan aan verschillende handelsplatforms voor de handel in crypto currency en/of beleggingen. Een deel van de betalingen is verricht via internet-bankieren of Ideal en zijn door de consument bevestigd met de mobiele pincode. De overige transacties zijn met de creditcard van de consument verricht. Vanaf de handelsplatforms zijn bedragen overgemaakt naar [organisatie 1] en [organisatie 2] (hierna: de investeringsorganisaties). De consument deed deze overboekingen in de veronderstelling dat zijn gelden door de investeringsorganisaties zouden worden belegd. Op enig moment heeft de consument geconstateerd dat hij is opgelicht.

2.4 De consument heeft via de zogeheten GeldTerugService bij de bank een verzoek ingediend tot terugbetaling van de bedragen die hij met zijn creditcard heeft betaald. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert vergoeding van € 58.462,-.

2.6 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd:

- De bank heeft nagelaten om de consument te beschermen en zij heeft haar zorgplicht jegens de consument geschonden. De bank heeft in strijd gehandeld met de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). Vanwege de rol die de bank bij de betalingen heeft vervuld, had zij de consument dienen te beschermen tegen deze geraffineerde vorm van oplichting door zijn betalingen tegen te houden, althans de betalingen moeten terughalen. Ook had de bank van de fraude op de hoogte moeten zijn en navraag moeten doen naar de betalingen.
- De bank heeft ten onrechte zijn beroep op de GeldTerugService afgewezen, omdat de consument niet de dienst heeft gekregen waarvoor hij heeft betaald. De ondernemingen hebben een verkeerdere voorstelling van hun dienstverlening gegeven.
- De consument is al geruime tijd klant van de bank. Hij is ontevreden over de slechte dienstverlening van de bank met betrekking tot zijn klacht. Ook heeft de bank onvoldoende toegelicht waarom zijn klacht is afgewezen.

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

Waar gaat het om?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden. De commissie is van oordeel – in lijn met haar eerdere uitspraken – dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.¹

De bank heeft gehandeld als betaaldienstverlener

3.2 Voor dit geschil is van belang dat niet in geschil is dat consument de transacties bevoegd heeft geïnitieerd en geautoriseerd. De bank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek, hierna BW) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De betalingen zijn onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde(n) zijn bijgeschreven (zie artikel 7:522 BW).

¹ GC Kifid, nrs. 2019-531, 2019-882, 2019-1022, 2020-086, 2020-150, 2020-407, 2020-441 2020-598, 2021-0146 en 2021-0502.

Gelet hierop is de bank jegens consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdracht gevende rekeninghouder. Vanuit die rol rust op de bank slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.²

3.3 Op de rol van betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling voor financiële dienstverleners van artikel 4:24 a Wft geldt dan als een vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De civielrechtelijke zorgplicht van een betaaldienstverlener houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder.³ Een verwijt dat de bank haar zorgplicht niet is nagekomen door haar rekeninghouder niet te waarschuwen dan wel in te grijpen kan alleen maar slagen als de bank op de hoogte was of had moeten zijn van de oplichting. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁴

3.4 In dit geval was de bank er niet van op de hoogte dat de consument handelde op instructie van de investeringsorganisaties. Toen de consument de betalingsopdrachten gaf, wist de bank bovendien niet dat de consument bedragen uiteindelijk zou overmaken naar partijen die achteraf onbetrouwbaar bleken te zijn. Bovendien heeft de bank geen verplichting om onderzoek te doen naar de investeringsorganisatie. Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken (zoals bijvoorbeeld via het internet) of en met wie hij zaken wil doen en waarin.⁵ Ook is de bank niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekeningnummer te controleren.⁶

Verplichtingen op grond van Wwft

3.5 Naar de commissie begrijpt stelt de consument zich op het standpunt dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) de verplichting had om haar systemen zodanig in te richten dat verdachte transacties konden worden gesignaleerd.

3.6 Naar het oordeel van de commissie kan de consument geen beroep doen op het al dan niet nakomen van verplichtingen uit de Wwft – dan wel verplichtingen uit de daaraan ten grondslag liggende Europese richtlijnen – door de bank.

² O.a. GC Kifid nrs. 2019-531 en 2021-0197.

³ Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en GC Kifid nr. 2021-480.

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2019-759 en 2022-0779.

⁵ GC Kifid nrs. 2022-0191.

⁶ Vgl. Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en GC Kifid nr. 2019-531 en 2021-1007.

De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties 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. De transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake.

- 3.7 Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden en zij, indien zij die verplichtingen wel was nagekomen, daardoor op de hoogte zou zijn geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat zij daardoor een verplichting jegens de consument niet is nagekomen.⁷

GeldTerugService

- 3.8 De consument heeft ook een beroep gedaan op de GeldTerugService van de bank.
- 3.9 De GeldTerugService geeft de consument de mogelijkheid om (kort gezegd) bij een onbekende, te hoge of onterechte afschrijving de creditcardbetaling terug te krijgen. De GeldTerugService kan alleen gebruikt worden voor betalingen die zijn gedaan met de creditcard. Uit de voorwaarden van GeldTerugService volgt onder andere dat deze service niet geldt als het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft. Het is daarnaast niet mogelijk om een betaling terug te krijgen in het geval van ontevredenheid over een geleverde dienst.⁸
- 3.10 De commissie is van oordeel dat het recht op terugbetaling niet van toepassing is op een situatie als de onderhavige.⁹ Op de website van de bank staat uitdrukkelijk vermeld dat het recht op terugbetaling onder de GeldTerugService niet van toepassing is, indien een klant ontevreden is over een geleverde dienst of sprake is van een storting op een beleggingsaccount.
- 3.11 In het onderhavige geval is sprake van (onvrede over) een dienst en een storting op een beleggingsaccount. De consument heeft immers de gelden overgemaakt naar de verschillende handelsplatforms waar het op een account aldaar is bijgeschreven. In die zin is sprake van een geleverde dienst. De consument heeft vervolgens het geld van daaruit naar de (achteraf gezien frauduleuze) investeringsondernemingen overgemaakt.

⁷ GC Kifid nrs 2021-0957 en 2022-0779 alsmede Rechtbank Amsterdam 12 mei 2021, ECLI: NL:RBAMS:2021:1805.

⁸ GC Kifid nrs 2019-262 en 2022-0473.

⁹ GC Kifid 2019-139 en 2022-0473,

Gelet op het voorgaande is de GeldTerugService in een dergelijk geval niet van toepassing.

Klachtbehandeling

3.12 Naar de commissie begriipt is de consument ontevreden over de dienstverlening van de bank aangaand zijn klacht. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de klachtbehandeling ondermaats is geweest. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

3.13 Hoewel de commissie begrip heeft voor de nare gevolgen van het feit dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is de commissie van oordeel dat de klacht over de bank ongegrond is en daarom wijst zij de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999