

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0832

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	7 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Fraude. Toegestane betalingstransacties. De consument is telefonisch benaderd door iemand die zich voordeed als medewerker van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Deze persoon gaf aan dat er misbruik werd gemaakt van haar BSN-nummer. Vervolgens is de consument overgehaald om een bankrekening bij Bunq te openen, het programma Anydesk te downloaden en grote bedragen over te maken vanaf haar (spaar)rekening naar de rekening bij Bunq. Achteraf bleek de consument te zijn opgelicht. De consument is van mening dat de bank haar geleden schade dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is. De vordering wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 bank- en spaarrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 22 februari 2022 heeft iemand die zich voordeed als medewerker van het ministerie van Justitie en Veiligheid telefonisch contact opgenomen met de consument, omdat haar BSN-nummer zou zijn misbruikt.

Deze persoon heeft de consument overgehaald om een rekening te openen bij Bunq en om via het programma AnyDesk toegang tot de computer te geven.

- 2.3 De consument heeft vervolgens in vier transacties een bedrag van € 29.544,- naar de bankrekening bij Bunq overgemaakt. Ook heeft de consument een bedrag van € 4.980,- overgemaakt naar een bankrekening bij de bank, een bedrag van € 200,- naar "Coinbase" en een bedrag van € 1.974,60 naar "Coinmerce".
- 2.4 Nadat de consument zich ervan bewust werd dat er sprake was van oplichting, heeft zij contact opgenomen met de bank en Bunq. Bunq heeft daarop direct de bankrekening geblokkeerd.
- 2.5 De bank heeft op 22 februari 2022 contact opgenomen met Coinmerce en Coinbase om de transacties te stoppen, voor zover mogelijk. Een bedrag van € 198,61 is daarop veiliggesteld. Dit bedrag is op 24 februari 2022 aan de consument overgemaakt.
- 2.6 Op 25 maart 2022 heeft de bank contact opgenomen met Bunq. Daarop heeft Bunq laten weten dat een bedrag van € 5.051,- was veiliggesteld. Dit bedrag is op 29 maart 2022 aan de consument overgemaakt.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert betaling van een bedrag van € 29.544,-.
- 2.8 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft onvoldoende gedaan om de overgemaakte bedragen terug te halen en heeft daarnaast ook onvoldoende gedaan om te voorkomen dat de consument werd opgelicht, bijvoorbeeld door het installeren van extra beveiligingsmaatregelen. De bank had ook moeten weten dat de consument mogelijk werd opgelicht, omdat zij normaal geen grote bedragen overmaakt.

#### *Het verweer*

- 2.9 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 door de consument geleden schade van € 29.544,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet is gehouden en dat de vordering moet worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.

#### *Juridisch kader*

- 3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht.

Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).

- 3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalings-transacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).
- 3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betalingen door deze conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure goed te keuren. Er is dan ook geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW. De bank heeft aldus alleen uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.<sup>1</sup>

*Is de bank tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen?*

- 3.5 Als de bank toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consument, kan daaruit niettemin alsnog een recht op schadevergoeding volgen. De commissie is echter van oordeel dat van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank geen sprake is.
- 3.6 De consument stelt dat zij onvoldoende voor dit specifieke type fraude is gewaarschuwd. De commissie volgt deze stelling niet. Banken – waaronder de bank – waarschuwen in zijn algemeenheid voor de mogelijkheid dat oplichters namens een organisatie bellen om consumenten te bewegen geld over te maken en toegang te verschaffen tot de bankrekening. De bank heeft daarbij ook verwezen naar de website, waar wordt gewaarschuwd voor dit type fraude. Daarbij is er ook media-aandacht voor online fraude. Naar het oordeel van de commissie had de consument dan ook bekend kunnen en moeten zijn met dit type fraude. Dat de bank daarbij mogelijk niet specifiek heeft gewaarschuwd voor oplichters die zich voordoen als medewerker van het ministerie van Justitie en Veiligheid doet aan het voorgaande niet aan af. Voldoende is dat de bank waarschuwt voor situaties waarin derden zich ten onrechte voordoen als een ander, waarbij consumenten worden bewogen grote bedragen over te maken dan wel toegang te verschaffen tot hun bankrekening(en).
- 3.7 De consument heeft ook gesteld dat de bank de transacties als ongebruikelijk had moeten identificeren en actie had moeten ondernemen. De commissie heeft eerder al geoordeeld dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.<sup>2</sup> De bank is opgetreden als betaaldienstverlener.

---

<sup>1</sup> Zie onder meer Geschillencommissie Kifid met nummers 2022-0593 en 2023-0307.

<sup>2</sup> Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.

- 3.8 De consument stelt verder nog dat de bank is tekortgeschoten doordat zij pas op 25 maart 2022 contact opgenomen heeft met Bunq. Hoewel de commissie met de consument van oordeel is dat het op de weg van de bank had gelegen om direct op 22 februari 2022 contact op te nemen met Bunq, is niet gebleken dat een groter bedrag veiliggesteld had kunnen worden als de bank eerder contact met Bunq had opgenomen. Volgens de eigen stellingen van de consument heeft Bunq de rekening immers direct geblokkeerd nadat zij contact met Bunq had opgenomen. Daarna kunnen dus geen bedragen meer van de bankrekening zijn afgeschreven en uit de toelichting van de bank volgt dat dit ook niet is gebeurd. Dit betekent dat de consument in dezelfde positie zou hebben verkeerd als de bank direct op 22 februari 2022 contact met Bunq zou hebben opgenomen. De schade van de consument is dus niet groter geworden doordat de bank hiermee heeft gewacht, wat meebrengt dat de bank ook niet verplicht is om een groter bedrag aan de consument te vergoeden.

#### *Conclusie*

- 3.9 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van een malafide organisatie die haar met behulp van gewiekste methoden geld afhandig heeft gemaakt, is de bank daarvoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen.

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



**Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek In het Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

### 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 relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)*

### Artikel 528

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. (...)*

### Artikel 529

1. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. (...)*

### Artikel 533

*(...)*

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt. (...)*