

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0163

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. A.N. Sangar, secretaris)

Datum uitspraak	26 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Fraude. Toegestane betalingstransactie. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij is via Facebook Messenger benaderd door een persoon die zich voordeed als een bekende van de consument. De consument is door deze persoon bewogen tot het overmaken van een bedrag van € 3.000,- naar een Duitse betaalrekening. De consument stelt zich op het standpunt dat hij schade heeft geleden en dat de bank deze schade aan hem dient te vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank hiertoe niet is gehouden. 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) 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 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 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.
- 2.2 De consument heeft op 5 juli 2023 via Facebook Messenger een bericht ontvangen van een persoon die zich voordeed als de moeder van de schoondochter van de consument.

Dit bericht bevatte een aanbeveling om gebruik te maken van een financieel hulp-programma en een link naar dat programma.

- 2.3 De consument heeft op deze link geklikt waarna hij in contact is gekomen met een persoon die de consument een donatie van \$ 120.000 aanbod. De consument diende wel eerst een 'fee' van € 3.000,- over te maken naar een Duitse betaalrekening, voordat hij de donatie zou ontvangen. De consument heeft deze betaling verricht.
- 2.4 De consument is verzocht ook een tweede betaling van € 12.000,- te doen naar een ander bankrekeningnummer. Tijdens de uitvoering van deze tweede betaling kreeg de consument de melding dat de naam en het bankrekeningnummer van de begunstigde onjuist waren.
- 2.5 De consument heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met de afdeling fraude van de bank. De bank heeft de uitvoering van de overboeking van € 12.000,- vanwege het vermoeden van fraude afgekeurd.
- 2.6 Op 17 juli 2023 heeft de consument aangifte gedaan van fraude. In het proces-verbaal staat het volgende:

*"(...)Op woensdag 5 juli 2023, tijdstip is mij onbekend, kreeg ik een link van de moeder van mijn schoondochter, zijnde [naam 1] uit Georgetown te Canada. De link bracht mij bij [X]. Na een aantal vragen te hebben beantwoord via Messenger werd aangeboden een donatie van 120.000 dollar. Daarvoor moest ik eerst 3000,00 Euro overmaken naar de postbank, [adres] Bochum (D) . Naar deze bank heb ik via IBAN nummer [DE ...146] tnv [naam 2], 3000,00 Euro overgemaakt. Bij het verzoek om nogmaals 12.000,00 Euro over te maken, bleek er geen combinatie van naam en rekening te bestaan(...)"*

- 2.7 De consument heeft de bank verzocht hem schadeloos te stellen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 3.000,- vergoedt.
- 2.9 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij met de moeder van zijn schoondochter in contact was en dat hij te goeder trouw heeft gehandeld. Hij heeft nog controlevragen gesteld om haar identiteit vast te stellen en die vragen werden juist beantwoord. De consument had dus geen enkele reden om te twijfelen aan haar identiteit.

#### *Het verweer*

- 2.10 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank gehouden is aan de consument het schadebedrag van € 3.000,- te vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank dat niet hoeft te doen. De commissie licht dat oordeel toe.
- 3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener, in dit geval de bank, slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler, in dit geval de consument, 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<sup>1</sup>.
- 3.3 Er is pas sprake van een niet-toegestane betalingstractie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de consument. Dat houdt in: wanneer de consument geen instemming heeft gegeven voor de betaalopdracht. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties moet de bank onmiddellijk vergoeden aan de consument<sup>2</sup>, tenzij sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument.<sup>3</sup>
- 3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de betaalopdracht door de consument zelf is ingegeven en door de consument zelf is goedgekeurd. Er is dan ook geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De bank heeft aldus alleen uitvoering gegeven aan een betalingstransactie 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.
- 3.5 Voor zover de consument heeft willen stellen dat de bank zijn schade moet vergoeden, omdat hij niet kon weten dat hij met een oplichter in contact was, overweegt de commissie het volgende. Van belang voor de beantwoording van de vraag of de bank de schade van de consument moet vergoeden is niet of de consument ervan op de hoogte had kunnen zijn dat hij werd opgelicht, maar of de bank hiervan op de hoogte was of had moeten zijn. Indien dat zo was zou de bank, onder omstandigheden, tot schadevergoeding gehouden kunnen zijn. In deze zaak is echter niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransactie ervan op de hoogte was of had moeten zijn dat het bedrag werd overgemaakt naar een oplichter. De bank is om die reden dan ook niet aansprakelijk.

---

<sup>1</sup> Artikel 7:522 lid 2 BW.

<sup>2</sup> Artikel 7:528 lid 1 BW.

<sup>3</sup> Artikel 7:529 lid 1 BW.

### Conclusie

- 3.6 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, is de bank daarvoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 oktober 2023, 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**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 7:522 BW**

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 7:528 BW**

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.(...)

#### **Artikel 7:529 BW**

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. ...)