

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0360

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	25 april 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 boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij vindt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert daarom een schadevergoeding van de bank. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vordering wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift 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 heeft een betaalrekening bij de bank.
- 2.2 Op 29 juni 2023 is de consument via Facebook benaderd door een persoon die zich voordeed als medewerker van een investeringsmaatschappij. De consument is door deze persoon overgehaald om geld te investeren in buitenlandse vennootschappen. Op 29 juni 2023 en 25 juli 2023 heeft de consument in twee transacties in totaal € 11.865,47 overgemaakt naar rekeningen in het buitenland.

- 2.3 Op enig moment realiseerde de consument zich dat hij is opgelicht. Hij heeft op 22 september 2023 bij de bank melding gedaan van fraude. Op 10 november 2023 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument stelt – kort samengevat – dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de betalingen uit te voeren. Hij voert daartoe het volgende aan. De bank is verplicht transacties te monitoren en wist of had moeten weten dat de consument betalingen verrichte naar een frauduleuze partij. De bank was verplicht om actie te ondernemen en had de betalingen moeten tegenhouden. Door de betalingen uit te voeren zonder nader onderzoek te doen heeft de bank haar zorgplicht geschonden. De consument vordert schadevergoeding van € 11.865,47.

Het verweer

- 2.5 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 deze zaak over?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank haar zorgplicht heeft geschonden en daarom gehouden is de schade van € 11.865,47 te vergoeden. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden.¹ Zij licht dat hieronder toe.

Beoordeling

- 3.2 Het staat niet ter discussie dat de consument de betalingen zelf heeft uitgevoerd volgens de overeengekomen vorm en procedure. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek is de bank verplicht de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. De rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.² De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.³

¹ Zie onder meer GC Kifid 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178, 2021-0839, 2021-0502, 2020-407, 2020-150, 2020-086, 2019-883, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

² GC Kifid 2019-531.

³ GC Kifid 2019-759.

Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.⁴ Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

- 3.3 Het is de commissie niet gebleken dat de bank er ten tijde van de uitvoering van de betaalopdrachten van op de hoogte was van enig gevaar voor fraude. Bovendien is de bank niet verplicht om onderzoek te doen naar de partijen waar het geld naar is overgemaakt. Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er ook geen verplichting om de consument te waarschuwen of de betalingen tegen te houden. De vordering wordt afgewezen.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁴ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*). Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit Burgerlijk Wetboek 7

Afdeling 3. Uitvoering van de betalingstransactie

Paragraaf 1. Betaalopdrachten, kosten en overgemaakte bedragen

(...)

Artikel 7:533 lid 4

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.