

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0398

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 2024
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

Boilerroomfraude. Zorgplicht bank bij een betaalrekening. De consument is slachtoffer geworden van oplichting, zogenoemde boilerroomfraude. Hij is van mening dat de bank te weinig heeft gedaan om de oplichting, of tenminste een deel daarvan, te voorkomen. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener is opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. In dit geval heeft de bank de consument gebeld naar aanleiding van mogelijke fraudeleuze transacties en hem gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen. De betalingen zijn na bevestiging van de consument vervolgens alsnog uitgevoerd. De bank mocht er daarbij vanuit gaan dat de betaalopdrachten van de consument juist waren. Van de bank kon naar het oordeel van de commissie in dit geval niet meer worden verwacht. 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 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst met de bank zijn van toepassing: de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren met het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.
- 2.2 De consument heeft op 31 oktober 2023 om 06:29 uur en 18:31 uur bedragen van respectievelijk € 350,- en € 1.530,- overgemaakt naar een buitenlands (Duits) rekeningnummer (DE14 XXX 087 op naam van [naam 1]. Diezelfde dag heeft de consument om 22:06 uur naar hetzelfde rekeningnummer een bedrag van € 3.900,- overgemaakt. De bank heeft deze laatste betaling tegengehouden en daarover telefonisch contact met de consument opgenomen. Daarna is de betaling alsnog uitgevoerd.
- 2.3 De bank heeft in haar administratie de volgende notitie opgenomen van het volgens de bank met de consument gevoerde telefoongesprek op 1 november 2023:
“Klant heeft bedrag overgemaakt van 3900 euro naar andere partij. Echter, deze is gisteren uitgevoerd, maar nog niet doorgestuurd. Klant vraagt zich af wat de reden is hiervoor. Klant geeft aan afspraken te hebben met andere partij en het geld wordt daar ook verwacht. Komt mogelijk in de problemen. klant geeft aan dat andere partij bekend is voor hem. Al eerder transactie naar hen toe. (...)”
- 2.4 Op 2 november 2023 heeft de consument bij de bank een lening aangevraagd, volgens hem bedoeld voor de aankoop van een auto. Op 8 november 2023 heeft de bank naar aanleiding daarvan een lening van € 8.500,- aan de consument verstrekt.
- 2.5 Op 11 november 2023 heeft de consument een betalingsopdracht gegeven om € 8.560,- over te maken naar een buitenlands (Brits) rekeningnummer (GB47 XXX 343 op naam van [naam 2]). De bank heeft deze betaling in eerste instantie tegengehouden vanwege een vermoeden van fraude en daarover met de consument telefonisch contact opgenomen. Na het telefoongesprek gaf de bank de betaling vrij.
- 2.6 De bank heeft in haar administratie de volgende notitie opgenomen van het met de consument gevoerde telefoongesprek op 11 november 2023:
“Servicedesk Fraude -Transacties doorgenomen met de klant. Tegen ons advies in wil klant dat de betaling wordt doorgezet. Klant geeft aan een auto te kopen uit engeland, van een vriend die klant goed kent. hij wil het geld in bitcoin?? auto wordt per schip opgestuurd. ik geef aan dat het beter is als klant naar engeland gaat en dat er veel risico indicaties zijn bij deze transacties. Waarom wil vriend de betaling in crypto? klant geeft aan dat hij die vriend jaren kent en het echt vertrouwt.
- 3 vragen gesteld. ik ben van mening dat het fout is; 1. Begrijpt u dat de ABN AMRO Bank u hierbij heeft gewaarschuwd dat de overboeking mogelijk voor u financiële schade tot gevolg heeft? Ja 2. Geeft u ondanks deze waarschuwing toestemming om de volgende betaling goed te keuren?*

(Iban/bank + bedrag) Ja 3. Bent u bewust van het risico dat na het uitvoeren van deze betaling het vrijwel onmogelijk wordt om uw gelden terug te halen? Ja"

- 2.7 Op 12 november 2023 heeft de consument een bedrag van € 2.900,- overgemaakt aan een buitenlands (Belgisch) rekeningnummer (BE46 XXX 936 op naam van [naam 3]).
- 2.8 Op 19 november 2023 heeft de consument met de bank contact opgenomen om melding van fraude te doen. De consument dacht met de verschillende (hierboven genoemde) overgemaakte bedragen investeringen te doen. Volgens de consument is hij voor een bedrag van in totaal € 17.290,- opgelicht.
- 2.9 De consument heeft de bank aansprakelijk gesteld voor (een deel van) zijn geleden schade. De bank heeft de vorderingen afgewezen. De consument heeft op 1 december 2023 zijn klacht bij Kifid ingediend. Omdat de interne klachtprocedure bij de bank nog niet geheel was doorlopen, is de bank in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren. De bank heeft met haar reactie van 30 januari 2024 een nadere toelichting gegeven waarom zij geen aanleiding ziet om de consument in zijn schade tegemoet te komen. De consument heeft zijn klacht bij Kifid vervolgens gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument klaagt erover dat de bank te weinig heeft gedaan om hem te behoeden geld over te maken naar – achteraf gebleken – oplichters. Volgens de consument heeft de bank toch niet voor niks een fraudedienst. Ook heeft de bank volgens de consument niet twee keer, maar slechts één keer gebeld en toen was het volgens hem al te laat. Dat was toen er € 8.500,- werd overgemaakt. De consument heeft verder toegelicht dat hij door een vrouw is benaderd die hem heeft overgehaald investeringen te doen en hij dacht ook een account te hebben op een bepaalde website waarop hij zijn geld zag staan. Achteraf bleek hij te zijn opgelicht. De consument is daardoor al zijn spaargeld kwijtgeraakt en hij moet ook nog de lening van € 8.500,- afbetalen waarvan hij niks meer heeft. De consument heeft van de oplichting aangifte gedaan bij de politie. De consument acht de bank gehouden om een deel van zijn schade te vergoeden of tenminste zijn schuld van € 8.500,- kwijt te schelden.

Het verweer

- 2.11 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 commissie begrijpt dat de oplichting een grote emotionele en economisch impact op de consument heeft gehad.

Er is sprake geweest van een geraffineerde oplichting waarbij van de consument zijn spaargeld en geld van een lening is gestolen. Voor deze door de oplichters veroorzaakte schade bij de consument kan de bank echter niet aansprakelijk worden gehouden. De bank hoeft niet (een deel van) de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie licht dit hierna toe.

- 3.2 Het gaat hierbij om de (juridische) vraag of de bank in haar zorgplicht tegenover de consument is tekortgeschoten. In lijn met haar eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht.¹

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

- 3.3 De consument heeft de betalingen zelf gedaan waarbij hij de betaalopdrachten volgens de met de bank overeengekomen vorm en procedure heeft uitgevoerd en geautoriseerd.
- 3.4 Uitgangspunt is dat de bank verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Dat volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.² 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. De bank kan in haar rol van betaaldienstverlener 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. 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.³ Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.
- 3.5 De bank heeft in het geval van de consument twee keer een betaling tegengehouden en hem daarbij gevraagd waarom hij de betaling wilde doen. Hoewel de consument heeft gesteld dat hij niet twee keer maar slechts één keer is gebeld door de bank, gaat de commissie, bij gebrek aan voldoende tegenbewijs, wel uit van de administratie van de bank.⁴ Uit de telefoonnotitie van de bank blijkt dat de consument op 1 november 2023 aan de bank heeft bevestigd dat de betaling van € 3.900,- gedaan is aan een bij hem bekende begunstigde.

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 Tekst van dit wetsartikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

³ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden.

In het tweede gesprek van 11 november 2023, bij de in eerste instantie tegengehouden betaling van € 8.560,-, is de consument vervolgens uitdrukkelijk door de bank gewaarschuwd dat de betaling mogelijk financiële schade zou kunnen hebben en is hij gewezen op het risico van een buitenlandse betaling. De consument heeft de betaling echter bevestigd waarbij hij heeft aangegeven dat hij de begunstigde al jaren kende en echt vertrouwde. Het zou gaan om een auto die hij in Engeland wilde kopen. Niet gebleken is dat de bank wist dat de consument daarmee geld overmaakte naar oplichters, ook al had zij haar twijfels. De bank was als betaaldienstverlener voorts verplicht om de (geautoriseerde) betalingen uit te voeren, zeker nu de consument desgevraagd instond voor de juistheid ervan. De commissie is daarom van oordeel dat de bank hierbij geen verwijt kan worden gemaakt.

- 3.6 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat van de bank, gelet op zijn omstandigheden en de lange klantrelatie, verwacht mag worden dat tenminste (een deel van) zijn schuld kwijtgescholden wordt, is de commissie van oordeel dat daar geen (juridische) grondslag voor aanwezig is. Een vergoeding uit coulance is ook niet (juridisch) afdwingbaar.

Wat is de conclusie?

- 3.7 De conclusie is dat de bank niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover de consument. De bank heeft de door de consument geautoriseerde betalingstransacties op goede gronden uitgevoerd. De consument is gewezen op de risico's van buitenlandse betalingen maar heeft deze toch doorgezet. Er zijn geen redenen aangevoerd waarom de bank desondanks deze betalingen toch had moeten weigeren. De bank is niet aansprakelijk voor de door de oplichters veroorzaakte schade. De vordering van de consument moet daarom worden 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 oktober 2023, 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en voorwaarden

Hieronder enkele artikelen uit de wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:533

(...)

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 verbied.