

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0335
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. D.P.C.M. Hellegers, mr. F.H.E. Boerma, leden
en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 november 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 9 april 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft bedragen overgeboekt naar buitenlandse investeringsmaatschappijen in de veronderstelling dat de bedragen voor haar belegd zouden worden. De consument is haar inleg kwijtgeraakt en stelt dat de bank haar eerder had moeten waarschuwen en de overboekingen had moeten tegenhouden. De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 278.314,81. De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht is overboekingen te controleren. Het is niet gebleken dat de bank op een eerder moment wetenschap had van het aan de overboekingen verbonden gevaar. De bank was daarom niet verplicht eerder actie te ondernemen. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 twee betaalrekeningen aan bij de bank.

- 2.2 In de periode van 16 januari 2019 tot 29 november 2019 heeft de consument een grote hoeveelheid overboekingen gedaan van in totaal € 278.314,81 naar rekeningen op naam van buitenlandse investeringsmaatschappijen. Zij was daarbij in de veronderstelling dat de overgeboekte bedragen voor haar zouden worden belegd. In totaal heeft de consument een bedrag van € 27.375,17 ontvangen als rendement.
- 2.3 Op 29 november 2019 heeft de afdeling Fraude & Cybersecurity van de bank contact opgenomen met de consument omdat er een vermoeden bestond dat de consument werd opgelicht. De betaalrekening van de consument is vervolgens geblokkeerd. Op 3 december 2019 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument. In het telefoongesprek heeft de consument verklaard dat zij de oplichters via software de mogelijkheid heeft gegeven mee te kijken op haar computer terwijl zij transacties heeft verricht. De transacties zijn door de consument zelf uitgevoerd.
- 2.4 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank en verzocht de overgeboekte bedragen terug te halen. Dat verzoek is door de bank afgewezen. De consument heeft vervolgens op 4 november 2020 een klacht ingediend bij het Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens de consument. De bank is op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en internationale SWIFT-regels gehouden onderzoek te doen naar haar cliënten en het betalingsverkeer op de bij haar aangehouden bankrekeningen te controleren. Op basis van deze verplichtingen had de bank zich bewust moeten zijn van de mogelijke frauduleuze achtergrond van de betalingsopdrachten van de consument. De consument voert aan dat de overboekingen niet pasten in bij haar normale uitgavepatroon. Daarnaast is door verschillende buitenlandse toezichthouders gewaarschuwd voor de activiteiten van de buitenlandse investeringsmaatschappijen. De bank was daarom verplicht de consument te waarschuwen en de betalingsopdrachten niet uit te voeren. Door dat na te laten is de bank tekortgeschoten in de naleving van de op haar rustende zorgplicht en is zij gehouden de door de consument geleden schade te vergoeden.
- 2.6 De consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade ter hoogte van € 278.314,81.

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

De kernvraag

3.1 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank verantwoordelijk kan worden gehouden voor het verlies van de consument en de overgeboekte bedragen moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat de bank geen verplichtingen heeft geschonden en licht dat hieronder toe.

Beoordeling

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank in relatie tot de door de consument gedane overboekingen optreedt als betaaldienstverlener. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek verplicht gevolg te geven aan een gegeven betaalopdracht.
- 3.3 De stelling van de consument dat de bank de betalingstransacties had moeten monitoren en de consument vervolgens had moeten waarschuwen voor mogelijke risico's kan niet slagen. De zorgplicht van een betaaldienstverlener houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouders.¹ Op de rol van betaaldienstverlener is geen algemene transactiemonitoringsplicht van toepassing die meebrengt dat alle transacties die de consument liet uitvoeren door de bank moesten worden gecontroleerd. Nu de bank bij de overboekingen in kwestie enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener, is haar rol beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De bank kan derhalve geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingstransacties zonder nader onderzoek te doen.
- 3.4 Het voorgaande neemt niet weg dat de bank verplicht is actie te ondernemen op het moment dat zij weet dat zij gegronde redenen heeft om te twijfelen aan de betaalopdrachten die de consument geeft. De stellingen van de consument komen erop neer dat als de bank aan haar publiekrechtelijke verplichtingen zou hebben voldaan, zij had behoren te weten dat zich ongebruikelijke transacties voordeden op de rekeningen van de consument. Bepalend is echter datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.²
- 3.5 Het is de commissie niet gebleken dat voor de bank op enig moment voor 29 november 2019 gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdrachten.

¹ Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493.

² Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531.

Voor dat oordeel is mede van belang dat, gelet op het hiervoor onder 3.2 en 3.3. overwogene, op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust. Bovendien zijn de transacties met instemming van de consument verricht. De bank ontving op 29 november 2019 een alert die erop duidde dat de consument mogelijk het slachtoffer was van oplichting, zodat de bank vanaf dat moment gegronde redenen had om te twijfelen aan de betaalopdrachten van de consument. De bank heeft vervolgens juist gehandeld door de consument te informeren en haar betaalrekening (tijdelijk) te blokkeren.

- 3.6 Ten slotte overweegt de commissie dat de verplichtingen die op de bank rusten uit hoofde van de Wwft in het leven zijn geroepen ter bescherming van een algemeen maatschappelijk belang en niet ter bescherming van individuele derden tegen vermogensschade als gevolg van fraude, zodat de consument daarop geen beroep toekomt.³
- 3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

³ Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984.