Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-812
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 april 2019
Ingediend door	: Mevrouw [naam Consument 1] (hierna: Consument 1) en de heer [naam Consument 2] (hierna: Consument 2), wonend te [plaatsnaam] (Verenigd Koninkrijk), verder samen te noemen Consumenten
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Transcriptie van het telefoongesprek tussen Consument 2 en de Bank op 22 november 2018 Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

Samenvatting

Consumenten waren in de veronderstelling dat zij via hun betaalrekeningen bedragen hadden overgemaakt voor investeringen bij AON. Later bleek dat zij de bedragen niet hebben over gemaakt voor investeringen bij AON maar dat zij te maken hadden met gewiekste oplichtings-praktijken. Consumenten hebben op 22 november 2018 gebeld met de Bank en zijn van mening dat de medewerker van de Bank hen tijdens het telefoongesprek verkeerd heeft geadviseerd. Zij stellen de Bank daarom aansprakelijk voor de schade die zij hebben geleden. De Commissie oordeelt dat de Bank haar zorgplicht jegens Consumenten niet heeft geschonden. Evenmin is gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de Bank de schade van Consumenten zou moeten vergoeden. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de laatste reactie van Consumenten;
- de laatste reactie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 februari 2020. Door omstandigheden konden Consumenten de hoorzitting niet bijwonen waarna de hoorzitting was verplaatst naar 7 april 2020. Deze hoorzitting is vanwege Covid-19 afgelast. De Commissie heeft hierdoor besloten om partijen gelegenheid te bieden voor het indienen van een laatste schriftelijke reactie waarna de zaak op grond van de stukken is beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument 1 en Consument 2 houden afzonderlijk van elkaar een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 De Algemene Bankvoorwaarden 2017, het Reglement Privérekeningen en de Voorwaarden ASN Online Bankieren zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen partijen. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Eind oktober 2018 wilden Consumenten met hun spaargeld investeren. Consumenten hebben daarom contact opgenomen met AON en hun contactgegevens achtergelaten. Hierna zijn Consumenten gebeld door een persoon om de verschillende mogelijkheden om bij AON te investeren te bespreken. Hierna hebben Consumenten op internet gezocht naar AON. Zij vonden geen negatieve informatie, waarop zij hebben besloten om te starten met investeringen via AON.

2.4 Op 13 november 2018 heeft Consument 1 vanaf haar betaalrekening bij de Bank (hierna: Bankrekening 1) een bedrag van € 11.054,16 overgemaakt naar een bankrekening bij een bank in Spanje. Het bedrag is vervolgens teruggestort op Bankrekening 1.

2.5 Vervolgens heeft Consument 2 op 14 november 2018 een bedrag van € 3.000,- vanaf zijn betaalrekening bij de Bank (hierna: Bankrekening 2) overgemaakt naar een betaalrekening bij een bank in het Verenigd Koninkrijk (hierna: Betalingstransactie 1).

2.6 Bij e-mail van 21 november 2018 heeft een persoon uit naam van AON aan Consument 1 geschreven:
"(…)
In order for us to credit your account, please remit funds to our institutional investment clearing agent.
Bank Name: ABN AMRO
Account Holders Full Name: [naam bedrijf].
Address: [adres [naam bedrijf]]

Account Number: [bankrekeningnummer [naam bedrijf]]
(…)"

2.7 Op 21 november 2018 heeft Consument 1 vanaf Bankrekening 1 een bedrag van € 11.054,00 overgemaakt naar [naam bedrijf] (hierna: Betalingstransactie 2). Het bedrag werd overgemaakt naar een betaalrekening bij ABN AMRO Bank N.V..

2.8 Op de door Consumenten overgelegde printscreen van de digitale bankomgeving van Bankrekening 1 stond voor zover relevant:
"(…)

Van ASN rekening	***Naar rekening***	***Bedrag***
Datum		
Bankrekeningnummer	*[bankrekeningnummer van*	*€ 11.054,00*
21-11-2018		
Bankrekening 1	*[naam bedrijf]]*	
	[naam bedrijf]	

(…)"

2.9 Hierna hebben Consumenten op internet gezocht op [naam bedrijf] en zijn zij gestuit op een klein lokaal koeriersbedrijf in [naam plaats]. Hierop heeft Consument 1 gebeld met het haar bekende telefoonnummer van de administratie van AON. Tijdens dat telefoongesprek is aan Consument 1 bevestigd dat het rekeningnummer klopt.

2.10 Op 22 november 2018 heeft Consument 2 in opdracht van Consument 1 gebeld met de Bank (hierna: Telefoongesprek). De transcriptie van het Telefoongesprek (hierna: Transcriptie) is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.11 In navolging van de instructie van de medewerker die het Telefoongesprek met Consument 2 heeft gevoerd (hierna: Medewerker) heeft Consument 2 gebeld met de telefoonnummers waar hij tijdens het Telefoongesprek op is gewezen. Omdat de telefoon niet werd opgenomen, hebben Consumenten besloten om de volgende dag aangifte te doen bij de politie.

2.12 Op 23 november 2018 ontvingen Consumenten een bevestiging uit naam van AON dat het door Consument 1 overgemaakte bedrag van Betalingstransactie 2 is ontvangen en dat de investering zonder problemen was gestart. Hierna hebben Consumenten op internet weer gezocht naar AON. Daarop hebben zij geen negatieve informatie gevonden. De contactpersoon van Consumenten heeft hen twee tot drie keer per week gebeld om hen op de hoogte te houden van de positieve ontwikkeling van de investering. Aangifte bij de politie is toen niet gedaan.

2.13 Op 4 december 2018 heeft Consument 1 nog een investering gedaan. Daarbij heeft zij vanaf een rekening bij een andere bank in het Verenigd Koninkrijk een bedrag van GBP 9.938,96 overgemaakt (hierna: Betalingstransactie 3). Die bank heeft Consument 1 een melding toegestuurd met een uitleg over online fraude en haar verzocht om contact op te nemen. Hierop heeft Consument 1 gebeld met die bank en haar goedkeuring gegeven voor Betalingstransactie 3.

2.14 Op 17 december 2018 werd Consument 1 gebeld door een persoon uit naam van AON. Zij kreeg geen goed gevoel van het telefoongesprek. Hierna is Consument 2 op internet gaan zoeken naar informatie en heeft hij ontdekt dat Consumenten niet te maken hadden met AON maar met criminelen die zich voordeden als medewerkers van AON.

2.15 Op 21 december 2018 hebben Consumenten, nadat zij contact hadden opgenomen met hun bank in het Verenigd Koninkrijk en nadat zij aangifte hadden gedaan bij de politie, tweemaal gebeld met de Bank.

2.16 Hierna zijn Consumenten in contact getreden met diverse fraudemedewerkers van de Bank.

2.17 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de aansprakelijkheid met betrekking tot de verrichte betalingen en de door Consumenten geleden schade. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 27.000,-. In hun repliek hebben Consumenten nog een compensatievoorstel gedaan voor een bedrag van € 11.054,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Als grondslag voor de vordering voeren Consumenten aan dat de Bank in haar verplichtingen jegens hen is tekortgeschoten door hen op 22 november 2018, tijdens het Telefoongesprek, verkeerd te adviseren. Hiertoe voeren Consumenten de volgende argumenten aan:

- Consument 1 was op 22 november 2018 nog niet klaar met Betalingstransactie 2. De Bank had de betaling daarom moeten vasthouden of moeten terughalen.
- Kern van hun zorg was dat Consumenten op internet hadden gezocht op [naam bedrijf] en dat zij, tegen hun verwachting in, uitkwamen op een klein lokaal koeriersbedrijf in [naam plaats].

Het Telefoongesprek bevatte voor de Medewerker diverse alarmerende signalen. Zodoende had de Medewerker Consument 2 moeten doorverbinden met de fraudespecialisten van de Bank die de zorg van Consumenten in kaart hadden kunnen brengen. De Bank heeft inadequaat, ondeskundig, laks en te terughoudend gereageerd.

- Het advies, dat de Bank tijdens het Telefoongesprek aan Consumenten heeft verstrekt, heeft hen op het verkeerde been gezet. Na ontvangst van de bevestiging uit naam van AON op 23 november 2018 (overweging 2.12) hebben Consumenten het advies van de Bank opgevolgd en geen aangifte gedaan bij de politie. Daarnaast had Consument 1 op 4 december 2018, omdat zij door het advies van de Bank in de veronderstelling was dat Betalingstransactie 2 goed en naar tevredenheid was verlopen, goedkeuring gegeven voor Betalingstransactie 3 (overweging 2.13).
- Tijdens het telefoongesprek op 21 december 2018 zijn Consumenten door medewerkers van de Bank kwetsend, afstandelijk en onvriendelijk te woord gestaan.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie wil allereerst opmerken dat zij ten zeerste betreurt dat Consumenten slachtoffer zijn geworden van deze gewiekste oplichtingspraktijken. Alhoewel dit spijtig is te noemen, wordt de vordering niet toegewezen: de Bank heeft de op haar rustende (zorg) verplichtingen niet geschonden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Wettelijke verplichtingen

4.2 Ten aanzien van betalingstransacties is in titel 7b van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW) een regeling opgenomen. Hierna zal worden verwezen naar de relevante wetsartikelen die van toepassing waren ten tijde van de Betalingstransacties 1 en 2. Deze wetsartikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Betalingstransactie 3 is uitgevoerd door een andere bank. De Commissie zal daarom Betalingstransactie 3 hier buiten beschouwing laten.

4.3 Tussen partijen is niet in geschil dat Consumenten als rekeninghouders van de Bank de Betalingstransacties 1 en 2 zelf hebben geïnitieerd en geautoriseerd.

De Commissie stelt daarom vast dat de Bank ten aanzien van de Betalingstransacties 1 en 2 heeft opgetreden als betaaldienstverlener en dat het hier gaat om betalings-transacties als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 (oud) BW.

4.4 Consument 1 heeft aangevoerd dat zij op 22 november 2018 niet klaar was met opdracht die zij voor Betalingstransactie 2 had gegeven. Het standpunt van de Bank is dat zij op 22 november 2018 de betaling niet meer kon vasthouden of terughalen omdat de betaling al op 21 november 2018 was verrekend met de bank van de ontvangende partij. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de Bank een document verstrekt waarop staat dat de Interbank Settlement Date van Betalingstransactie 2 21 november 2018 is. Verder heeft zij verwezen naar hoofdstuk 7 van de Voorwaarden ASN Online Bankieren. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat de gegeven betaalopdrachten voor de Betalingstransactie 1 en 2 reeds definitief en daarmee onherroepelijk waren. Dit volgt ook uit artikel 7:534 lid 1 (oud) BW.

Het Telefoongesprek op 22 november 2018

4.5 Volgens Consumenten was de kern van hun zorg dat zij op internet hadden gezocht op de naam van de [naam bedrijf] en dat zij, tegen hun verwachting in, uitkwamen op een klein lokaal koeriersbedrijf in [naam plaats]. Vanuit dat punt heeft Consument 2 de Bank op 22 november 2018 gebeld. Consumenten verwijten de Bank dat zij tijdens het Telefoongesprek inadequaat, ondeskundig, laks en te terughoudend heeft gereageerd. Het Telefoongesprek bevatte diverse alarmerende signalen voor de Medewerker om Consument 2 door te verbinden met de fraudespecialisten van de Bank. Als de Medewerker dat had gedaan dan hadden de fraudespecialisten de zorg van Consumenten in kaart kunnen brengen en dan was uit dat onderzoek gekomen dat Consumenten te maken hadden met criminelen. Consumenten hadden op dat moment nog contact met de criminelen die zich voordeden als medewerkers van AON en zodoende hadden zij in samenwerking met de politie met een slim plan de bedragen van Betalingstransactie 1 en 2 kunnen terughalen. En bovendien hadden Consumenten dan ook geen opdracht gegeven voor Betalingstransactie 3.

4.6 De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat het Telefoongesprek geen aanknopingspunten gaf tot nader onderzoek en actie. De Medewerker moest uitgaan van de informatie die zij van Consument 2 kreeg. Het standpunt van de Bank is dat de zorg, zoals door Consumenten in hun klacht is geuit, niet door Consument 2 is overgebracht aan de Medewerker tijdens het Telefoongesprek. Zo heeft Consument 2 de Medewerker niet geïnformeerd over de exacte reden van hun zorg. Daarnaast is de Medewerker ook niet geïnformeerd over het feit dat enkele dagen voor Betalings-transactie 2 een overboeking voor dezelfde transactie naar een bankrekening in Spanje is teruggestort.

Volgens de Bank heeft Consument 2 tijdens het Telefoongesprek twee vragen aan de Medewerker gesteld, namelijk of het rekeningnummer van [naam bedrijf] overeenkomt met het adres van [naam bedrijf] en of de Bank Betalingstransactie 2 nog kon vasthouden.

4.7 De Commissie overweegt als volgt. De Commissie deelt het standpunt van de Bank dat de Medewerker tijdens het Telefoongesprek enkel uit kon gaan van de informatie die zij tijdens het Telefoongesprek kreeg van Consument 2. Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel moet daarom enkel worden gekeken naar hetgeen partijen tijdens het Telefoongesprek hebben besproken zoals verwoord in de Transcriptie die door de Bank is opgesteld en door Consumenten is overgelegd in de deze procedure.

Vraagstelling

4.8 De Commissie begrijpt uit de klacht van Consumenten dat zij zich op 22 november 2018 afvroegen of [naam bedrijf] zich tegenover hen anders heeft voorgedaan dan dat zij in werkelijkheid was en dat Consument 2 vanuit die vraag de Bank heeft gebeld. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat Consument 2 die vraag duidelijk naar voren heeft gebracht tijdens het Telefoongesprek. Uit de Transcriptie is namelijk af te leiden dat Consument 2 tijdens het Telefoongesprek aan de Medewerker heeft gevraagd of het rekeningnummer van [naam bedrijf] overeenkomt met het adres van [naam bedrijf]. Dit is een andere vraag dan Consumenten in hun klacht stellen. De Medewerker heeft dan ook vanuit de vraag die tijdens het Telefoongesprek is gesteld gehandeld. Tot twee keer heeft zij gevraagd aan wie Consumenten het bedrag (dachten te) hebben overgemaakt. Consument 2 heeft als antwoord op die vraag steeds [naam bedrijf] genoemd. Bij het rekeningnummer dat door Consument 1 is gebruikt om het bedrag van Betalingstransactie 2 aan over te maken komt de Medewerker ook op de naam [naam bedrijf].

Alarmerende signalen

4.9 Consument 2 heeft tijdens het Telefoongesprek aangestipt dat hij en Consument 1 op internet geen telefoonnummer van [naam bedrijf] hebben kunnen vinden en dat zij daar een rare smaak van hebben gekregen. Een onderbuikgevoel. De Medewerker en haar leidinggevende hebben via Google een telefoonnummer van [naam bedrijf] gevonden. De Medewerker heeft Consument 2 de instructie gegeven dat hij het telefoonnummer kan bellen om het gebruikte bankrekeningnummer te verifiëren. Verder heeft zij Consument 2 meegedeeld hoe hij en Consument 1 zouden moeten handelen als de situatie niet in orde is en spreekt zij haar hoop uit dat het allemaal in orde is voor Consumenten.
De Commissie kan zich voorstellen dat het vraagtekens oproept als een bedrijf geen telefoonnummer heeft.

Maar gelet op de vraagstelling van Consument 2, de informatie waar de Medewerker over beschikte en de omstandigheid dat de tenaamstelling van het rekeningnummer overeenkomt met het bedrijf waar Consumenten het bedrag aan dachten te hebben overgemaakt, komt het handelen van de Medewerker de Commissie niet onlogisch voor.

4.10 Ten aanzien van de instructie heeft de Bank in haar dupliek nog opgemerkt dat de Medewerker Consumenten had moeten instrueren om in plaats van contact te zoeken met de bank van de begunstigde contact met de Bank op te nemen als blijkt dat het bedrag niet door de begunstigde is ontvangen. Hoewel de Medewerker dit heeft nagelaten, kan dit Consumenten niet baten. Hiervoor is immers gebleken dat de begunstigde het bedrag had ontvangen.

4.11 De Commissie begrijpt de onervarenheid en ongemakkelijkheid van Consumenten bij de situatie, maar het lag op de weg van Consumenten hun zorgen duidelijk en concreet over te brengen aan de Bank. Dat Consument 2 niet bevoegd was om te beschikken over Bankrekening 1 van Consument 1 maakt duidelijke communicatie eveneens lastig. Ook de omstandigheid dat tijdens het Telefoongesprek een e-mail binnenkwam en fragmenten van die e-mail door Consument 2 werden opgelezen, komt de duidelijke communicatie niet ten goede. Naar het oordeel van de Commissie kan dit de Bank niet worden aangerekend.

Misleiding

4.12 Dat Consumenten zich in vol vertrouwen door de Bank hebben laten misleiden, kan de Commissie evenmin volgen. Niet is gebleken dat de Bank tijdens het Telefoongesprek heeft bevestigd dat er sprake is van een bonafide bedrijf. Daarbij komt dat de Medewerker Consument 2 de instructie heeft gegeven om zelf verder onderzoek te doen naar de situatie, zie overweging 4.9. Het lag op de weg van Consumenten om nader onderzoek te doen. Dat Consumenten later, na een bevestiging uit naam van AON, niet meer twijfelden en opdracht hebben gegeven voor Betalingstransactie 3 kan de Bank daarom niet worden aangerekend.

De gesprekken op 21 december 2018

4.13 De Commissie maakt uit het klachtdossier op dat de Bank in haar interne klacht-procedure heeft erkend dat Consumenten op 21 december 2018 onbehulpzaam en onvriendelijk te woord zijn gestaan. Hiervoor heeft zij haar excuses aangeboden. Nu de Bank hiervoor excuses heeft aangeboden en deze gang van zaken los staat van de gevorderde schade, zal de Commissie niet nader ingaan op dit onderdeel.

Conclusie

4.14 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. Evenmin is gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de Bank de schade van Consumenten zou moeten vergoeden. Dit is ongetwijfeld teleurstellend voor Consumenten maar de Commissie kan niet anders dan de klacht ongegrond te verklaren en de vordering af te wijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage - Transcriptie van het telefoongesprek tussen Consument 2 en de Bank op 22 november 2018

"(…)
- de Bank: Goedemorgen ASN Bank met [voornaam en letter achternaam Medewerker](XXXXX), waarmee kan ik u helpen?
- De heer [naam Consument 2]: Goedemorgen u spreekt met [voor- en achternaam Consument 2]. Ik heb een nogal ingewikkelde vraag.
- Oh
- Hij gaat niet over mijn eigen rekening maar over die van mijn partner. Ik weet niet of ik dan geautoriseerd ben om daarover te spreken. Ik heb haar paspoortnummer…
- Nou, algemeen mag ik wel ja of nee zeggen maar meer niet dus. Ik weet niet wat uw vraag precies is.
- Nou, wij wonen in Engeland. Zij heeft een betaling gedaan via, en dat is een groot bedrag, dat is tienduizend euro geweest, dat is voor een investering, dat gebeurt hier vrij regelmatig, in Engeland, en dat doen we ook regelmatig. Maar deze, achteraf gezien heeft ze een beetje een rare smaak daarvan gekregen. Omdat bij de bevestiging van de betaling vroeg zij, vroegen wij ons af of het rekeningnummer van dat bedrijf wel klopte bij het adres van dat bedrijf.
- Uhuh, ok
- En ik weet niet of u dat mag en kan zien.
- Nee dat kan ze het beste even contact opnemen met dat bedrijf. Klopt het dat dit jullie rekeningnummer is?
- Nou, om het nog gekker te maken…
- Oh jee
- Dat bedrijf heeft helemaal geen telefoonnummer. Zij heeft via een investeringskantoor hier in Engeland gedaan en op de bevestiging stond de naam van dat bedrijf.
- Ja, en wat dat een schriftelijke bevestiging of per e-mail?
- Ja, per e-mail.
- Jaja, ja
- En toen zijn we gaan kijken. Het was een bedrijf in Nederland. En toen zijn we gaan kijken, we zijn zelfs gaan Googlen…
- Ja heel goed, u had toch een gevoel van ja daar moeten we even naar kijken.
- Ja, ja, precies.
- Ja, ja
- Ja, en een andere vraag is namelijk, kunnen jullie de betaling even, zij heeft die om vier uur gistermiddag gedaan, kunnen jullie die nog even vasthouden of zo?
- Nou, die zal er wellicht uit zijn, als het goed is. Het zou niet goed zijn als ie er niet uit is, laat ik het zo zeggen. Tenzij zij een datum ingegeven heeft.
- Nee, het is per direct overgemaakt.

- Wat is, nogmaals ik geef niet te veel inhoudelijke informatie, ik vraag alleen even het rekeningnummer. Kan ze zelf ook even bellen anders?
- Nou ze is nu aan het werk
- Ja begrijp ik
- Zal ik het rekeningnummer?
- Ja graag
- Dat is [rekeningnummer Bankrekening 1].
- Ja en om welk bedrag gaat het in dit geval?
- Tienduizend euro
- Ja net wat u zegt he, mijn advies is bel daar eerst even heen maar ze hebben geeneens een telefoonnummer. Nou welk bedrijf heeft er tegenwoordig geen telefoonnummer? Dan krijg je al een beetje zo'n onderbuikgevoel, toch? Of niet?
- Ja, het maakt het vervelender dat we die betaling dus niet naar dat ehm dat ze dat op heeft gekregen van dat investeringsbedrijf. En dat is een groot bedrijf
- Ja, ja
- Van Manchester United en zo. Het is AON, ik weet niet of u dat wat zegt, AON Finance (…) is het.
- Ja als u die naam noemt dat zegt met wel wat maar meer ook niet moet ik eerlijk zeggen hoor dus eh
- Nee.
- Nee. Even kijken, want, ja, het is er natuurlijk af…
- Ik heb nu net weer een e-mail gekregen trouwens.
- Ja?
- Ik zit nu even te lezen hoor. Nu staat er…. (gemompel) … surname of the company… [naam BV] … they are a law firm based in Holland. They have many different locations around the country. The account seems simply (….) of the accountholder name (….) lijkt me sterk maar goed.
- Eh ok, ik ga dat even overleggen met iemand hier, wat u nog kan doen.
- (….)
- Het is er al af. Kijk als u gister die overboeking geeft gaat het er gelijk af he. Het is niet dat het dan de volgende dag pas af gaat.
- Nee snap ik ja
- Dus dat is er af sowieso. U zou eigenlijk dat bedrijf, maar ja, goed, u zegt ook ik heb geen telefoonnummer. Kan u op geen enkele andere manier er achter komen of?
- Nou bij deze misschien wel als het de [naam]… eh wat zei die nou? Ehhh…. Ja als het deze [naam BV] dat zou misschien wel moeten kunnen dan. Die zou ik misschien wel moeten kunnen vinden. Dat zou betekenen dat ik dat even moet proberen.
- Ja, anders, ik moet het toch ook even navragen, anders zoekt u even ondertussen. Dan hebben zo weer contact met elkaar, ik zet u gewoon even in de wacht bij mij.

Als ik het antwoord heb kom ik terug, als u dan nog niet terug bent wacht ik even op u. Want dit moet even wel snel uitgezocht worden natuurlijk.
- Ja lijkt mij ook
- Mocht er nog iets aan gedaan kunnen worden. Ik ga dat even navragen. U kijkt het ook even na. Dan zijn we zo, dan zet ik u in de wacht, dan ben ik zo bij u terug.
- Ok, ik wacht
- Ok tot zo
- Dank u wel

(ongeveer vierenhalve minuut stilte)

- Dank u wel voor het wachten meneer, bent u daar?
- Ja zeker
- Ik zou graag nog even de naam willen van u aan wie u over heeft gemaakt. Wat heeft u daar als naam ingevuld?
- Volgens mij is dat [naam bedrijf] in [naam plaats].
- Ok. Een moment hoor, want ik ben nog even aan het zoeken. Ik ben zo weer terug. - Ok.
(ongeveer een minuut stilte)
- Dank u wel voor het wachten meneer en kunt u op die naam een telefoonnummer vinden?
- Nee, daar heb ik dus niets op kunnen vinden.
- Want als u gewoon googelt op die naam
- Ja, ja helemaal (…)
- Dan moet u daar een telefoonnummer van kunnen vinden.
- Nee, het gekke is dat, ja dat had ik wel gehoopt inderdaad. Anders had ik wel gebeld. Maar ik heb een naam en dat is meneer [naam medewerker], en ik zit nu bij een nieuw bedrijf waar meneer [naam medewerker]ook bij zit. Dat is [naam BV]. Het kan (…)
- Ja maar even terug. Ik vroeg net aan wie dacht u overgemaakt te hebben en u zegt [naam bedrijf] in [naam plaats].
- Ja
- Als u op [naam bedrijf] zoekt, op Google, dan vindt u daar gewoon een telefoonnummer bij staan. Daar kunt u gewoon naar toe bellen.
- Heeft u dat gevonden? Ik heb het niet gevonden. Ik heb bij een of ander koeriersbedrijf…
- Nee, u moet gewoon even zoeken, [naam bedrijf], en dan ziet u zo een telefoonnummer verschijnen. Kunt u daar naartoe bellen.
- Wat raar.. we hebben allebei…. U heeft dat gevonden of niet?
- Mijn collega heeft het gevonden. Mijn leidinggevende.
- [naam bedrijf], [naam plaats]… (gemompel) … Nah… ik heb bij (?) gekeken…. Nou hey dat is (…) En dat is het bedrijf in [naam plaats]?
- Dat weet ik niet. Maar het bedrijf zelf bestaat wel dus u kunt inderdaad gewoon een telefoonnummer daar bellen.

- Ja ik heb wel een andere [naam bedrijf] gezien
- Ja
- Maar dat was een andere …
- Woonplaats?
- Ja
- Ja ik zou het toch even zo gaan proberen op die manier. Kijk het is sowieso al overgemaakt.
- Ik ga die [naam] wel proberen want dat is de laatste naam die ik heb doorgekregen van het investeringsbedrijf.
- Ok
- En daar komt ook weer de naam van die meneer [naam medewerker] in voor dus…
- Dan gaat u dat even proberen. En anders toch even via [naam bedrijf]. Het is wel de naam van het bedrijf. Er staan ook telefoonnummers bij. Het kan natuurlijk zijn dat ze in een andere plaats ook gevestigd zijn en dat ze daarom via Google op een andere plaats staan. Dat kan natuurlijk altijd. Ehhh. Het is sowieso al overgemaakt dus het is fijn voor u de bevestiging te krijgen dat het klopt. He? Dat is eh.. en als het niet zou kloppen… Kijk u moet zo snel mogelijk horen ehh klopt het dat dit jullie rekeningnummer is? En als u dan hoort ja dat is goed, dan bent u ook gelijk geholpen want dan weet u dat alles goed zit.
- Eh ja. Want jullie kunnen dat niet zien of de naam klopt bij een rekeningnummer? Want dat gebeurt toch ook nog wel eens? Dat als je een verkeerde naam invult dat het dan niet doorgaat?
- Nou, er is wel een controle op. En wij komen op die naam uit die u ook noemde. Dus.
- Ok
- Dat is wat ik voor u kan doen, maar ja.
- Ok. Nou dan klopt dat in ieder geval.
- Ja, het zou voor u fijn zijn als u de bevestiging krijgt ja dat klopt, dat is ons nummer. En daarvoor dient u dan met [naam] zoals u zegt of toch even hier via een telefoonnummer te kijken of u iets kan bereiken.
- Ja. Er zijn namelijk heel veel bedrijven die [naam bedrijf] heten
- Ja, dat begrijp ik ja
- Ik zie hier een lichtmaatschappij
- Ja, dat klopt ja. Dus eh maar er is wel wat, er bestaat wel wat. Probeert u eerst even
- Ja ik probeer het via die
- Ja alstublieft
- Ja. Dat is goed
- En als het niet zo is, ik zou zeggen bel eerst even zodat u de bevestiging heeft, misschien is het allemaal goed en dan gaan we allemaal dingen bekijken…
- Ja
- Maar als het niet goed is kunnen wij het niet meer terughalen. Dan zou u naar de ABN Amro kunnen bellen van blokkeer die rekening en politie-aangifte doen.
- Ja, als…
- Nou, ik hoop voor u dat het allemaal klopt wat dat kan natuurlijk ook nog.

- Ja dat hoop ik. Daar ga ik altijd van uit maar mijn vrouw…
- Ja, ok. Nou goed in ieder geval belt u ook al is het dan al overgemaakt net iets te laat maar toch nog denkt ok klopt het allemaal wel.
- Ok
- Succes in ieder geval meneer
- Dank u wel
- Bedankt voor de moeite hoor
- Graag gedaan hoor. Dag
- Dag

Bijlage- Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (oud)
"(…)

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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.
(…)

Artikel 530
1.Een betaler heeft recht op de terugbetaling door zijn betaaldienstverlener van een met zijn instemming, door of via een begunstigde geïnitieerde, reeds uitgevoerde betalingstransactie, indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:
a.bij het toestaan van de betalingstransactie is niet het precieze bedrag van de betalingstransactie gespecificeerd, en
b.het bedrag van de betalingstransactie ligt hoger dan de betaler, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van zijn raamovereenkomst en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.
(…)

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.
(…)

Artikel 534
1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
(…)"

Voorwaarden ASN Online Bankieren
"(…)
7. Verwerken van betaalopdrachten en ASN Online Bankieren (betaalrekening)
(…)
Intrekken of wijzigen van een betaalopdracht voor een vaste datum
(…)
Of heeft u zelf geen datum ingevuld waarop we uw opdracht moeten uitvoeren? Dan staat standaard de datum ingevuld van de dag waarop u de opdracht geeft. U kunt die betaalopdracht dan niet meer intrekken of wijzigen.
(…)"