Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-505
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is voor € 500,- opgelicht door een malafide helpdesk. Consument stelt dat de QR-code die de Bank gebruikt bij transacties makkelijk te vervalsen is. Daarnaast stelt Consument een foutmelding te hebben ontvangen bij de transactie. De vraag is of de Bank de schade dient te vergoeden die Consument heeft geleden. De Commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat Consument volgens de overeengekomen procedure met de Bank zijn toestemming heeft gegeven voor de transactie. De Commissie acht het aannemelijk dat er geen sprake was van een daadwerkelijke foutmelding, gelet op de omstandigheden waarin de transactie plaatsvond en de uitdraai van het systeem van de Bank. Verder is de Commissie van oordeel dat de Bank voldoende heeft onderbouwd dat de QR-code niet makkelijk te vervalsen is. Deze onderbouwing heeft Consument niet (voldoende) gemotiveerd weersproken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank, waarbij hij gebruik maakt van een zogeheten 'ING Scanner' (hierna: 'de Scanner').

2.2 Op 12 december 2019 heeft Consument een telefoongesprek gehad met een 'helpdesk' (hierna: 'malafide helpdesk'). De malafide helpdesk had Consument verzocht een bedrag van € 500,- als waarborgsom over te boeken naar een account bij [online betaaldienst]. Consument kreeg bij de overboeking de foutmelding 'de code moet 9 posities zijn' te zien op zijn beeldscherm, waarna het telefoongesprek met de malafide helpdesk werd beëindigd.

2.3 Diezelfde dag is van de betaalrekening van Consument een bedrag afgeschreven van € 500,-.

2.4 Op enig moment heeft Consument per brief een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft de klacht van Consument telefonisch afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank is (gedeeltelijk) tekortgeschoten in haar veiligheidsverplichting tegenover Consument. De Bank heeft daardoor een substantiële bijdrage geleverd aan oplichting en fraude, waarvan Consument slachtoffer is geworden. De encryptie van de QR-code die de Scanner gebruikt is algemeen bekend. Daarnaast waren de fraudeurs ermee bekend dat voor de QR-code negen cijfers worden gebruikt, waarvan de eerste twee cijfers door de Bank automatisch worden gegenereerd. Dit laatste is ook bevestigd door de klantenservice van de Bank. Tijdens het telefonisch gesprek met de malafide helpdesk is aan Consument een scherm getoond met de titel 'ING Swift' en een QR-code. Met de QR-code heeft de malafide helpdesk Consument kunnen oplichten.
- Consument is het niet eens met de stelling dat hij de betaalopdracht zelf heeft geïnitieerd. Consument kreeg namelijk een foutmelding bij het gebruik van de Scanner, waarna het telefonisch gesprek met de malafide helpdesk is beëindigd. Een foutcode op internet betekent simpelweg 'geen toegang' of 'de opdracht wordt niet uitgevoerd'.
- Consument heeft de afhandeling van zijn klacht door de Bank als onvolledig ervaren. Het is vreemd dat de Bank de schriftelijke klacht van Consument telefonisch afhandelt. Consument heeft dit telefonische gesprek niet als prettig ervaren. In dat gesprek heeft de Bank aan Consument duidelijk gemaakt dat hij zelf schuldig is en dat zij verder geen actie zal ondernemen. De Bank heeft Consument niet direct geadviseerd om zijn gebruikersnaam en wachtwoord te wijzigen.

- Op de website van de Bank worden geen beperkingen vermeld voor het gebruik van de Scanner. Als hier wel sprake van was geweest, had Consument de Scanner niet gebruikt voor 'ING Swift'.

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

Inleiding

4.1 De Commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat Consument slachtoffer is geworden van een malafide organisatie die met behulp van gewiekste methoden hem een bedrag van € 500,- afhandig heeft gemaakt.

4.2 Voor de beoordeling van de klacht dient de Commissie de vraag te beantwoorden of er een verplichting voor de Bank bestaat tot schadevergoeding aan Consument. De Commissie overweegt dat deze zaak in grote mate gelijkenissen toont met eerder behandelde klachten waarin sprake was van Whatsappfraude en Microsoftfraude. Daarom wordt voor de beoordeling aansluiting gezocht bij de juridische lijn die gehanteerd is in die uitspraken. Zie hiervoor GC Kifid nrs. 2017-476, 2019-796, 2019-362 en 2020-139.

Juridisch kader

4.3 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienst-verlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler 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 (artikel 7:522 lid 2 BW).

4.4 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalings-transacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

Toestemming voor de betaalopdracht

4.5 Volgens Consument is niet voldaan aan de overeengekomen procedure voor instemming, nu geen 'tweevoudige identificatie' is uitgevoerd bij de transactie van 12 december 2019. Er was alleen identificatie uitgevoerd met de gebruikersnaam en het wachtwoord van Consument.

De identificatie door middel van de QR-code zou volgens Consument niet zijn geslaagd, doordat hij na het scannen van de code en het invullen van de 7-cijferige code de foutmelding 'de code moet 9 posities zijn' ontving.

4.6 De Bank heeft toegelicht op welke wijze een betaler via de tweevoudige identificatie instemming verleent bij een transactie met de Scanner. Allereerst wordt met het invoeren van een gebruikersnaam en wachtwoord toegang verleend tot Mijn ING (hierna: 'de internetbankieromgeving'). Vervolgens wordt een tweede identificatie verricht door de kleurencode die op het computerscherm verschijnt te scannen met de Scanner.

4.7 Als de tweede identificatie is verricht dient volgens de Bank de betaler de zelfgekozen pincode in te voeren op de Scanner, waarna deze een 7-cijferige code weergeeft. Deze 7-cijferige code dient in het betreffende scherm van de internetbankieromgeving te worden ingevuld. Alleen wanneer de juiste code wordt ingevuld, wordt toegang verleend tot de internetbankier-omgeving om een betaalopdracht in te kunnen voeren. Nadat opnieuw de zelfgekozen pincode is ingevoerd op de Scanner, dient de betaalopdracht weer bevestigd te worden door een kleurencode te scannen met de Scanner. De Scanner geeft vervolgens weer een 7-cijferige code die ingevoerd moet worden op het scherm waarop internetbankieren is geopend. Als de 7-cijferige code juist is uitgevoerd, wordt de betaling bevestigd en uitgevoerd.

4.8 Uit het systeem van de Bank blijkt dat er op 12 december 2019 om 13:33:10 met de Scanner van Consument een kleurencode is gescand. Deze kleurencode was gegenereerd via de internetbankieromgeving nadat was ingelogd met de gebruikersnaam en wachtwoord van Consument. Om 13:36:10 is de 7-cijferige code gescand die door in de internetbankier-omgeving was gegenereerd. Naar aanleiding van de invoer van de betalingsopdracht van € 500,- is opnieuw een kleurencode gescand, die door in de internetbankieromgeving was gegenereerd. Vervolgens is een 7-cijferige code gegenereerd door de Scanner. Nadat deze 7-cijferige code om 13:38:06 was ingevoerd in de internetbankieromgeving van Consument, is de betalingsopdracht geautoriseerd.

4.9 De Commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat Consument met het doorlopen van de overeengekomen procedure zijn instemming heeft gegeven voor de transactie. Immers is komen vast te staan dat Consument gebruik heeft gemaakt van zijn gebruikersnaam en wachtwoord om in te loggen op de internetbankieromgeving, waarna hij met de Scanner de QR-code heeft gescand en een 7-cijferige code heeft ingevoerd. Op basis van de uitdraai van het systeem van de Bank en de omstandigheden waarin de transactie heeft plaatsgevonden, acht de Commissie het aannemelijk dat geen sprake is geweest van een daadwerkelijke foutmelding. De vraag of een 9-cijferige code ingevoerd had moeten worden kan dan ook buiten beschouwing blijven.

4.10 Verder is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan dat de Bank tekort is geschoten in een (veiligheids)verplichting waardoor zij aansprakelijk zou zijn voor de schade die Consument vordert als gevolg van de oplichting. De Bank heeft in haar verweer voldoende onderbouwd dat de QR-code die gebruikt wordt met de Scanner niet makkelijk te vervalsen is. Consument heeft dit niet voldoende (gemotiveerd) weersproken.

Klachtbehandeling

4.11 Consument heeft aangegeven dat hij pas twee maanden na de oplichting het advies van de Bank had gekregen om zijn gebruikersnaam en wachtwoord te wijzigen. Daarnaast heeft Consument aangegeven de klachtbehandeling bij de Bank niet als prettig te hebben ervaren. De Bank heeft in haar verweer erkend dat het beter was geweest als zij Consument eerder had geadviseerd om zijn gebruikersnaam en wachtwoord te wijzigen. Daarnaast heeft de Bank aangegeven dat zij het betreurt dat Consument geen positieve ervaring had bij de afhandeling van zijn klacht. De Commissie is van oordeel dat de negatieve ervaring van Consument bij de klachtbehandeling geen juridische grondslag biedt voor schadevergoeding. Dit geldt ook voor het (te) late advies van de Bank, aangezien niet is gesteld of gebleken dat hij hierdoor schade heeft geleden.

Conclusie

4.12 De Commissie concludeert dat de klacht van Consument op juridische gronden moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.