Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-165 d.d. 15 april 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument dacht online te solliciteren bij een wereldwijde pakketservice. In dat kader heeft hij online zijn (persoons)gegevens ingevuld, waaronder zijn bankrekeningnummers. Enige tijd later is vanaf de rekening van een andere rekeninghouder van de bank een bedrag overgeboekt naar een rekening die Consument bij een andere bank aanhield. Deze rekeninghouder had hiervoor geen toestemming verleend. Diezelfde dag heeft Consument, in de veronderstelling dat sprake was van een betrouwbaarheidstest als onderdeel van de sollicitatieprocedure, dit bedrag contant opgenomen en overeenkomstig een telefonisch verschafte werkinstructie via X gestort naar een rekening van een derde in A. Uiteindelijk is het Consument gebleken dat het bedrijf waarbij hij dacht te solliciteren een malafide organisatie is. De bank stelt Consument aansprakelijk voor de door haar geleden schade. De Commissie stelt vast dat sprake is van ongerechtvaardigde verrijking. De Commissie meent dat Consument, mede gelet op zijn jarenlange ervaring op het gebied van internationaal betalingsverkeer, zich had moeten realiseren dat het niet erg aannemelijk is dat een groot wereldwijd opererend concern haar betalingsverkeer via individuele particulieren zou laten verlopen. Van Consument had op z'n minst verwacht mogen worden dat hij zou verifiëren of zijn vaste contactpersoon bij zijn aspirant-werkgever daadwerkelijk aan dit concern verbonden was. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting als ontvangen op 29 oktober 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de akte van cessie tussen Aangeslotene en de benadeelde als ontvangen per e-mailbericht van 18 maart 2014;
- het e-mailbericht van Aangeslotene van 24 maart 2014; en
- de reactie daarop van Consument van 25 maart 2014.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies

van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene.
2.2. In maart 2013 dacht Consument online te solliciteren naar de functie van assistentmanager bij een wereldwijde pakketservice. In dat kader heeft hij online zijn (persoons)gegevens ingevuld, waaronder zijn bankrekeningnummers.
2.3. Op 2 april 2013 is Consument telefonisch benaderd door zijn vermeende aspirantwerkgever. Tijdens dit gesprek is aangekondigd dat een bedrag zou worden gestort op zijn bankrekening en is hem een werkinstructie verschaft.
2.4. Op 3 april 2013 is vanaf de rekening van een andere rekeninghouder van Aangeslotene een bedrag van € 2.738,- overgeboekt naar een rekening van Consument die hij bij een andere bank aanhield. Deze rekeninghouder had hiervoor geen toestemming verleend. De fraude heeft kunnen plaatsvinden omdat op de computer van deze rekeninghouder zogenoemde malware met 'label 81' was geplaatst waardoor een onbekende derde zijn computer op afstand heeft kunnen overnemen. Uit onderzoek van de fraudeafdeling van Aangeslotene is gebleken dat meerdere klanten slachtoffer van deze specifieke malware zijn geworden.
2.5. Diezelfde dag heeft Consument, in de veronderstelling dat sprake was van een betrouwbaarheidstest als onderdeel van de sollicitatieprocedure, dit bedrag contant opgenomen en overeenkomstig de werkinstructie via X gestort naar een rekening van een derde in A.
2.6. Op 5 april 2013 heeft de begunstigde bank contact opgenomen met Consument en hem ervan op de hoogte gesteld dat hij betrokkene was bij een fraudezaak. Het is hem toen gebleken dat het bedrijf waarbij hij dacht te solliciteren een malafide organisatie is.
2.7. Op 6 april 2013 heeft Consument aangifte bij de politie gedaan wegens oplichting gedaan.
2.8. Aangeslotene heeft de rekening van Consument geblokkeerd, zijn personalia opgenomen in het Incidentenregister en de bankrelatie beëindigd. Tevens heeft zij de benadeelde rekeninghouder schadeloos gesteld. Laatstgenoemde heeft zijn vordering op Consument via een akte van cessie aan Aangeslotene overgedragen.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het intrekken van haar vordering en het terugbetalen van het reeds verrekende bedrag van € 1.720,07.
3.2. Aan deze vordering legt Consument nakoming van de rekening-courant overeenkomst ten grondslag. Consument heeft niet bewust meegewerkt aan fraude. Toen hij ontdekte dat hij was opgelicht heeft hij zich onmiddellijk tot de politie gewend en aangifte van oplichting gedaan. Hij is dan ook zelf slachtoffer in dezen. Er bestond geen wettelijke grondslag voor de verrekening.

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

4. Beoordeling

4.1. Aangeslotene heeft betoogd dat zij een vordering uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking ex artikel 6:212 van het Burgerlijke Wetboek (hierna: BW) op Consument heeft; zij stelt verarmd te zijn omdat zij aan de benadeelde het bedrag van € 2.738,- heeft vergoed. Consument vordert dat Aangeslotene deze vordering intrekt.

4.2. De Commissie overweegt als volgt. Het vermogen van Consument is op 3 april 2012 vergroot met een bedrag van € 2.738,- doordat dit bedrag op zijn bankrekening is bijgeschreven. Dit betekent dat Consument op 3 april 2012 is verrijkt met een bedrag van € 2.738,-. Consument erkent dat het bedrag tot zijn beschikking is gekomen, maar stelt dat hij daarvan geen profijt heeft gehad omdat hij het bedrag in het kader van de betrouwbaarheidstest voor zijn 'sollicitatie' onmiddellijk contant heeft opgenomen en overeenkomstig de telefonisch verstrekte werkinstructie, heeft gestort naar een rekening van een onbekende derde in A. De Commissie meent dat Consument zich, mede gelet op zijn jarenlange ervaring op het gebied van het internationaal betalingsverkeer, zich had moeten realiseren dat het niet aannemelijk is dat een groot wereldwijd opererend concern haar betalingsverkeer via individuele particulieren zou laten verlopen. Van hem had op z'n minst verwacht mogen worden dat hij zou verifiëren of zijn vaste contactpersoon bij zijn aspirant werkgever daadwerkelijk aan dit concern verbonden was. Het feit dat Consument het bewuste bedrag heeft opgenomen en heeft overgemaakt naar een ander en hier zelf niet meer over kan beschikken, betekent niet dat Aangeslotene hiervoor verantwoordelijk kan worden gehouden.

4.3 Voorts is niet betwist dat sprake is van een verarming aan de zijde van Aangeslotene. Aangeslotene heeft als gevolg van de frauduleuze overmaking een bedrag van € 2.738,- aan de gedupeerde rekeninghouder vergoed, die zijn vordering op Consument door middel van een akte van cessie aan Aangeslotene heeft overgedragen. Hierdoor is Aangeslotene verarmd. Er bestaat voldoende causaal verband tussen de verrijking van Consument en de verarming van Aangeslotene. Zie Geschillencommissie Kifid 2012-87 en 2012-219.

4.3. Voorts is de in r.o. 4.2 genoemde verrijking ongerechtvaardigd. De overboeking van € 2.738,- is het gevolg van fraude. De gedupeerde rekeninghouder heeft immers geen toestemming gegeven voor het overboeken van dit bedrag. Aangeslotene heeft hierbij voldoende aannemelijk gemaakt dat de gedupeerde rekeninghouder geen onderdeel van het fraudenetwerk uitmaakte, maar daadwerkelijk is gedupeerd als gevolg van de geplaatste malware op zijn computer, welke tevens op de computer van een aantal andere klanten van Aangeslotene is aangetroffen.

4.4. Gezien het voorgaande is voor de verrijking dus geen redelijke grond aanwezig. De Commissie concludeert dat in dit geval sprake is van een vordering van Aangeslotene op Consument uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking ex artikel 6:212 BW. Vergelijk Hof Amsterdam, 17 mei 2011, ECLI:NL:GHAMS:2011:BQ6852 en

Geschillencommissie Kifid 2012-87, 2012-219, 2014-66. Aangeslotene was op grond van de wettelijke regeling van verrekening zoals neergelegd in artikel 6:127 BW e.v. tot verrekening bevoegd. De vordering van Consument is niet toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-165 d.d. 15 april 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument dacht online te solliciteren bij een wereldwijde pakketservice. In dat kader heeft hij online zijn (persoons)gegevens ingevuld, waaronder zijn bankrekeningnummers. Enige tijd later is vanaf de rekening van een andere rekeninghouder van de bank een bedrag overgeboekt naar een rekening die Consument bij een andere bank aanhield. Deze rekeninghouder had hiervoor geen toestemming verleend. Diezelfde dag heeft Consument, in de veronderstelling dat sprake was van een betrouwbaarheidstest als onderdeel van de sollicitatieprocedure, dit bedrag contant opgenomen en overeenkomstig een telefonisch verschafte werkinstructie via X gestort naar een rekening van een derde in A. Uiteindelijk is het Consument gebleken dat het bedrijf waarbij hij dacht te solliciteren een malafide organisatie is. De bank stelt Consument aansprakelijk voor de door haar geleden schade. De Commissie stelt vast dat sprake is van ongerechtvaardigde verrijking. De Commissie meent dat Consument, mede gelet op zijn jarenlange ervaring op het gebied van internationaal betalingsverkeer, zich had moeten realiseren dat het niet erg aannemelijk is dat een groot wereldwijd opererend concern haar betalingsverkeer via individuele particulieren zou laten verlopen. Van Consument had op z'n minst verwacht mogen worden dat hij zou verifiëren of zijn vaste contactpersoon bij zijn aspirant-werkgever daadwerkelijk aan dit concern verbonden was. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting als ontvangen op 29 oktober 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de akte van cessie tussen Aangeslotene en de benadeelde als ontvangen per e-mailbericht van 18 maart 2014;
- het e-mailbericht van Aangeslotene van 24 maart 2014; en
- de reactie daarop van Consument van 25 maart 2014.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies

van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene.
2.2. In maart 2013 dacht Consument online te solliciteren naar de functie van assistentmanager bij een wereldwijde pakketservice. In dat kader heeft hij online zijn (persoons)gegevens ingevuld, waaronder zijn bankrekeningnummers.
2.3. Op 2 april 2013 is Consument telefonisch benaderd door zijn vermeende aspirantwerkgever. Tijdens dit gesprek is aangekondigd dat een bedrag zou worden gestort op zijn bankrekening en is hem een werkinstructie verschaft.
2.4. Op 3 april 2013 is vanaf de rekening van een andere rekeninghouder van Aangeslotene een bedrag van € 2.738,- overgeboekt naar een rekening van Consument die hij bij een andere bank aanhield. Deze rekeninghouder had hiervoor geen toestemming verleend. De fraude heeft kunnen plaatsvinden omdat op de computer van deze rekeninghouder zogenoemde malware met 'label 81' was geplaatst waardoor een onbekende derde zijn computer op afstand heeft kunnen overnemen. Uit onderzoek van de fraudeafdeling van Aangeslotene is gebleken dat meerdere klanten slachtoffer van deze specifieke malware zijn geworden.
2.5. Diezelfde dag heeft Consument, in de veronderstelling dat sprake was van een betrouwbaarheidstest als onderdeel van de sollicitatieprocedure, dit bedrag contant opgenomen en overeenkomstig de werkinstructie via X gestort naar een rekening van een derde in A.
2.6. Op 5 april 2013 heeft de begunstigde bank contact opgenomen met Consument en hem ervan op de hoogte gesteld dat hij betrokkene was bij een fraudezaak. Het is hem toen gebleken dat het bedrijf waarbij hij dacht te solliciteren een malafide organisatie is.
2.7. Op 6 april 2013 heeft Consument aangifte bij de politie gedaan wegens oplichting gedaan.
2.8. Aangeslotene heeft de rekening van Consument geblokkeerd, zijn personalia opgenomen in het Incidentenregister en de bankrelatie beëindigd. Tevens heeft zij de benadeelde rekeninghouder schadeloos gesteld. Laatstgenoemde heeft zijn vordering op Consument via een akte van cessie aan Aangeslotene overgedragen.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het intrekken van haar vordering en het terugbetalen van het reeds verrekende bedrag van € 1.720,07.
3.2. Aan deze vordering legt Consument nakoming van de rekening-courant overeenkomst ten grondslag. Consument heeft niet bewust meegewerkt aan fraude. Toen hij ontdekte dat hij was opgelicht heeft hij zich onmiddellijk tot de politie gewend en aangifte van oplichting gedaan. Hij is dan ook zelf slachtoffer in dezen. Er bestond geen wettelijke grondslag voor de verrekening.

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

4. Beoordeling

4.1. Aangeslotene heeft betoogd dat zij een vordering uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking ex artikel 6:212 van het Burgerlijke Wetboek (hierna: BW) op Consument heeft; zij stelt verarmd te zijn omdat zij aan de benadeelde het bedrag van € 2.738,- heeft vergoed. Consument vordert dat Aangeslotene deze vordering intrekt.

4.2. De Commissie overweegt als volgt. Het vermogen van Consument is op 3 april 2012 vergroot met een bedrag van € 2.738,- doordat dit bedrag op zijn bankrekening is bijgeschreven. Dit betekent dat Consument op 3 april 2012 is verrijkt met een bedrag van € 2.738,-. Consument erkent dat het bedrag tot zijn beschikking is gekomen, maar stelt dat hij daarvan geen profijt heeft gehad omdat hij het bedrag in het kader van de betrouwbaarheidstest voor zijn 'sollicitatie' onmiddellijk contant heeft opgenomen en overeenkomstig de telefonisch verstrekte werkinstructie, heeft gestort naar een rekening van een onbekende derde in A. De Commissie meent dat Consument zich, mede gelet op zijn jarenlange ervaring op het gebied van het internationaal betalingsverkeer, zich had moeten realiseren dat het niet aannemelijk is dat een groot wereldwijd opererend concern haar betalingsverkeer via individuele particulieren zou laten verlopen. Van hem had op z'n minst verwacht mogen worden dat hij zou verifiëren of zijn vaste contactpersoon bij zijn aspirant werkgever daadwerkelijk aan dit concern verbonden was. Het feit dat Consument het bewuste bedrag heeft opgenomen en heeft overgemaakt naar een ander en hier zelf niet meer over kan beschikken, betekent niet dat Aangeslotene hiervoor verantwoordelijk kan worden gehouden.

4.3 Voorts is niet betwist dat sprake is van een verarming aan de zijde van Aangeslotene. Aangeslotene heeft als gevolg van de frauduleuze overmaking een bedrag van € 2.738,- aan de gedupeerde rekeninghouder vergoed, die zijn vordering op Consument door middel van een akte van cessie aan Aangeslotene heeft overgedragen. Hierdoor is Aangeslotene verarmd. Er bestaat voldoende causaal verband tussen de verrijking van Consument en de verarming van Aangeslotene. Zie Geschillencommissie Kifid 2012-87 en 2012-219.

4.3. Voorts is de in r.o. 4.2 genoemde verrijking ongerechtvaardigd. De overboeking van € 2.738,- is het gevolg van fraude. De gedupeerde rekeninghouder heeft immers geen toestemming gegeven voor het overboeken van dit bedrag. Aangeslotene heeft hierbij voldoende aannemelijk gemaakt dat de gedupeerde rekeninghouder geen onderdeel van het fraudenetwerk uitmaakte, maar daadwerkelijk is gedupeerd als gevolg van de geplaatste malware op zijn computer, welke tevens op de computer van een aantal andere klanten van Aangeslotene is aangetroffen.

4.4. Gezien het voorgaande is voor de verrijking dus geen redelijke grond aanwezig. De Commissie concludeert dat in dit geval sprake is van een vordering van Aangeslotene op Consument uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking ex artikel 6:212 BW. Vergelijk Hof Amsterdam, 17 mei 2011, ECLI:NL:GHAMS:2011:BQ6852 en

Geschillencommissie Kifid 2012-87, 2012-219, 2014-66. Aangeslotene was op grond van de wettelijke regeling van verrekening zoals neergelegd in artikel 6:127 BW e.v. tot verrekening bevoegd. De vordering van Consument is niet toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan