Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0003

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	3 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Spoofing. Bankhelpdeskfraude. De consument is gebeld door een fraudeur die zich voordeed als de medewerker van een andere bank. Nadat de consument melding maakte van het feit dat zij ook een betaalrekening aanhield bij ING, heeft de fraudeur gemeld dat zij ook inzicht had in deze betaalrekening. De consument is door de fraudeur bewogen enkele bedragen over te boeken naar betaalrekeningen die beheerd werden door de fraudeur. De consument vordert vergoeding van ING van deze bedragen op grond van de coulance-regeling bankhelpdeskfraude. De commissie is van oordeel dat niet is voldaan aan de voorwaarden van de coulanceregeling. De vordering van de consument 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) het verweerschrift van ING; 3) de repliek van de consument en; 4) de dupliek van ING.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer P.J. Janssen van Slachtofferhulp Nederland.

1.3 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.

1.4 De consument en ING 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 ING. Daarnaast heeft zij een tweede betaalrekening bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN).

2.2 Op 26 oktober 2022 heeft iemand die zich voordeed als medewerker van ABN telefonisch contact opgenomen met de consument. Deze persoon wist de consument ervan te overtuigen dat er op dat moment fraude plaatsvond op haar betaalrekening bij ABN. Vervolgens werd de consument doorverbonden met een zogenaamde fraudemedewerker van ABN. Deze persoon informeerde de consument dat haar betaalrekening bij ABN beveiligd moest worden. Er zou te veel geld op haar betaalrekening staan waardoor de verzekering verhoogd moest worden.

2.3 De consument werd verzocht om haar bankieren-app te openen en enkele koppelcodes in te voeren op de plek waar normaal gesproken het over te boeken bedrag wordt ingevuld. Ook moest de consument namen invoeren die haar tijdens het telefoongesprek werden doorgegeven. Vervolgens heeft de consument de codes bevestigd met behulp van de identifier van ABN.

2.4 Op de vraag van de (naar nu blijkt) fraudeur of de consument nog andere betaalpassen in huis had, antwoordde de consument dat zij eveneens een betaalrekening bij ING had. Daarop bevestigde de fraudeur dat zij inderdaad kon zien dat de consument de beschikking had over een betaalrekening bij ING en dat ook deze betaalrekening onvoldoende verzekerd was. Daaropvolgend heeft de consument in de bankieren-app van ING twee koppelcodes ingevoerd en bevestigd. Door deze handeling heeft de consument twee bedragen van € 4.460,- en € 1.905,- overgeboekt naar de fraudeur.

2.5 Kort na het afronden van het telefoongesprek merkte de consument op dat zij ongeveer een uur daarvoor een sms had ontvangen van ABN waarin gemeld werd dat haar betaalrekening was geblokkeerd in verband met een verdachte overboeking. Vervolgens heeft de consument contact opgenomen met ING. De medewerker die zij sprak, informeerde de consument dat een en ander verdacht was en heeft de betaalrekening van de consument direct geblokkeerd.

2.6 Op 27 oktober 2022 heeft ING een bedrag van € 3.460,- weten veilig te stellen en aan de consument teruggeboekt.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een bedrag van € 2.905,- van de bank en legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.8 Tijdens het telefoongesprek heeft de fraudeur aan de consument bevestigd dat zij inzicht had in de betaalrekening die de consument bij ING heeft. Het staat daarom vast dat de fraudeur de naam van ING heeft misbruikt. Daarmee is voldaan aan de voorwaarden van het coulancekader bankhelpdeskfraude. Op grond daarvan moet ING overgaan tot vergoeding van het nog niet teruggestorte bedrag.

2.9 De consument verkeerde door het telefoongesprek en de daarin gedane mededelingen door de fraudeur in een dermate status van stress en paniek dat zij zich niet gerealiseerd heeft dat een medewerker van ABN geen inzicht kan en mag hebben in rekeningen van ING. Daarnaast is de oplichting extra ingrijpend nu het door de fraudeurs gestolen geld afkomstig is uit de erfenis die de consument van haar moeder heeft ontvangen.

Het verweer

2.10 ING heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. De vraag die aan de commissie voorligt is of ING de door de consument gevorderde schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat ING dat niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

3.2 Juridisch gezien wordt er een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is sprake wanneer door de consument instemming met een betaalopdracht wordt verleend conform hetgeen tussen de consument en ING is overeengekomen.[1] De bank is als betaaldienstverlener verplicht om een dergelijke betaalopdracht uit te voeren.[2] Uitgangspunt is hierbij dat de consument zelf verantwoordelijk is voor een dergelijke transactie en dat de bank niet aansprakelijk is voor eventuele schade die ontstaat door de transactie.

3.3 Voor de commissie staat vast dat de betalingen aan de fraudeurs, hoewel onder valse voorwendselen, door de consument zelf zijn ingevoerd. Ook heeft zij de betalingen bevestigd door middel van de tussen haar en de bank overeengekomen methode in de Mobiel Bankieren App. Naar het oordeel van de commissie is er daarom sprake van een toegestane betalingstransactie waarvoor de consument in beginsel zelf verantwoordelijk is.

De coulanceregeling bankhelpdeskfraude

3.4 De consument beroept zich echter op de coulanceregeling bankhelpdeskfraude (een vorm van spoofing) die de vier grootbanken, waaronder ING, hebben vastgesteld.

[1] Artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW). Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW). Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging voor Banken (NVB) en de NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor deze coulanceregeling. In de toetsingscriteria is opgenomen:

> *"Conform brief minister van Financiën d.d. 18 december 2020 hanteren de banken coulance voor slachtoffers van spoofing wanneer:*
>
> - *Het slachtoffer aangifte heeft gedaan van spoofing.*
> - *Er sprake is geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank.*
> - *Er enige vorm van bewijs wordt aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden.*
> - *Het slachtoffer een niet-zakelijke klant is (en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer).*

3.5 ING betwist dat de consument in aanmerking komt voor vergoeding van haar schade op grond van de coulanceregeling. ING voert daarbij aan dat de fraudeur zich niet heeft voorgedaan als een medewerker van ING, waardoor niet voldaan is aan het tweede toetsingscriterium.

3.6 Vast staat dat de fraudeur zich tijdens het telefoongesprek heeft voorgedaan als een medewerker van ABN. Hoewel de fraudeur op enig moment heeft gemeld dat zij eveneens inzicht had in de ING betaalrekening van de consument, deed zij deze mededeling in de vermeende hoedanigheid van medewerker van ABN.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is daarmee niet voldaan aan de toetsingscriteria van de coulanceregeling. De beslissing van ING om geen schade te vergoeden is daarmee in overeenstemming met de coulanceregeling. Als de commissie zou oordelen dat ING in het onderhavige geval op basis van de coulanceregeling wel moet overgaan tot vergoeding van de schade, bijvoorbeeld op grond van de door de gemachtigde van de consument aangevoerde bijzondere omstandigheden, zou de commissie de coulanceregeling oprekken. De commissie merkt op dat het niet aan haar is om het coulancekader op te rekken, gelet op de aard daarvan.

Conclusie

3.8 De commissie is van oordeel dat de door de consument geleden schade voor haar eigen rekening moet blijven. Zij kan daarvoor geen beroep doen op de coulanceregeling. Evenmin hoeft ING op andere gronden de schade van de consument te vergoeden. De klacht van de consument is ongegrond.

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

In deze bijlage zijn de in de uitspraak genoemde artikelen uit het Burgerlijk Wetboek opgenomen.

Burgerlijk Wetboek – Boek 7

Artikel 7:522

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.*

(...)

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 verbiedt.*

(...)