Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-881
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is slachtoffer geworden van fraude. Een persoon die zich voordeed als een medewerker van de Belastingdienst, heeft haar ertoe bewogen een tweetal betalingstransacties uit te voeren. De fraude-afdeling van de Bank heeft de tweede transactie gedetecteerd. De Bank heeft de mogelijkheid tot internetbankieren tijdelijk geblokkeerd waardoor de tweede transactie niet is uitgevoerd. Consument vordert het bedrag van de eerste betalingstransactie van de Bank. De Commissie is van oordeel dat het verlies ten gevolge van deze fraude voor rekening van Consument komt. De vordering 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 ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening met een daaraan gekoppelde bankpas aan. Consument maakt tevens gebruik van internetbankieren.

2.2 Op deze betaalrekeningovereenkomst zijn toepasselijk verklaard de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden Mijn ING. Deze Voorwaarden zijn opgenomen in de brochure Voorwaarden en overige regelingen van ING. In deze voorwaarden is onder meer bepaald dat consumenten zich aan de daarin opgenomen regels en voorschriften voor het gebruik en de veiligheid van de betaal-diensten dienen te houden.

2.3 In artikel 2 van de Voorwaarden Mijn ING is bepaald:

*"**2. Mijn ING gebruiken***
2.1 Mijn ING is internetbankieren van ING. In Mijn ING kunt u onder andere:
- *Uw saldo en af- en bijschrijvingen bekijken;*
- *Geld overmaken;*
- *Uw persoonlijke gegevens beheren en ter identificatie en/of authenticatie versturen naar derden.*

2.2 Met een TAN-code maakt u geld over, vraagt u een product aan of wijzigt u uw persoonlijke gegevens in Mijn ING. U kunt in Mijn ING ook met de Mobiel Bankieren App geld overmaken. Als u een TAN code invoert of goedkeuring geeft met de Mobiel Bankieren App, geeft u ING opdracht om uw verzoek uit te voeren. U kunt uw verzoek daarna niet intrekken."

2.4 In artikel 11 van de Voorwaarden Betaalrekening is bepaald:

"Een opdracht die u via Mijn ING verzendt, is na autorisatie met de TAN-code onherroepelijk."

2.5 Consument is op 15 oktober 2018 telefonisch benaderd door een voor haar onbekende persoon, die zich bekend maakte als medewerker van de Belastingdienst. Deze onbekende persoon heeft Consument onder valse voorwendselen verzocht om een tweetal transacties te verrichten. Via internetbankieren heeft Consument de eerste transactie succesvol verricht. De tweede door Consument ingevoerde transactie heeft de fraudeafdeling van de Bank gedetecteerd. De Bank heeft de mogelijkheid tot internetbankieren tijdelijk geblokkeerd waardoor Consument de tweede opdracht niet kon voldoen. De Bank kon Consument telefonisch niet bereiken om het een en ander toe te lichten. Nadat Consument gebleken was dat zij de tweede transactie niet kon verrichten, heeft zij telefonisch contact opgenomen met haar zoon. Nadien werd haar duidelijk dat zij met een fraudeur te maken had.

2.6 Consument heeft op 19 oktober 2018 in haar aangifte tegenover de politie het volgende verklaard:

Op maandag 15 oktober 2018 werd ik om 15:49 gebeld door de Inspecteur van de Belastingdienst, [redacted]. Ik hoorde dat hij zei dat ik een achterstallige betaling had. Ik hoorde dat hij zei :"dat ik daar brieven over zou hebben gehad in mei". Ik hoorde dat het ging over een naheffing van de inkomsten belasting van 2016. Ik hoorde dat hij het had over ons bedrijf ""[redacted]" had. Het bedrijf is op 1 maart 2016 gestopt. Ik hoorde dat hij het adres noemde: [redacted] in [redacted]. Ik woon daar sinds 1 maart 2016 niet meer.

Ik hoorde dat het over een bedrag ging van 2200,00 euro. Ik hoorde dat hij zei:"als ik het meteen betaalde, dat ik dan de boete niet hoefde te betalen". Ik hoorde dat hij zei":"u betaald altijd alles netjes". Ik hoorde dat het bedrag totaal met de boete erbij ongeveer 20.000,00 euro betrof.

Ik hoorde dat hij zei:"ik moest eerst een borg van 9.996,00 euro overboeken op bankrekening [redacted] tnv [redacted] met kenmerk: [redacted]. Ik hoorde dat het meteen overgeboekt moest worden.
Ik hoorde dat hij zei:"dat ik hem na moest zeggen".
Ik hoorde dat hij zei:"dat ik nu het volgende bedrag moest overmaken". Ik zei:"tegen hem hoezo". Ik hoorde dat hij zei:"dat heb ik je meteen in het begin gezegd. Ik hoorde dat hij tegen mij zei:"je moet weer ongeveer 9.990,00 euro overmaken. Ik zou het dan binnen een kwartier terug geboekt krijgen. Ik hoorde dat hij zei:"min die 2200,00 euro".

Ik moest van de man van de belasting het tweede bedrag overmaken op bank rekening: [redacted] tnv [redacted], er hoefde geen kenmerkregel bij.
Ik kreeg het niet voor elkaar om het bedrag 9.990,00 euro aan hem over te maken. Ik zei tegen de man:"ik krijg het niet voor elkaar". Ik hoorde dat hij tegen iemand op de achtergrond zei:"hoe de limiet moest worden verhoogd".
Ik heb ondertussen mijn zoon gebeld. Ik hoorde dat de man ondertussen tegen mij zei:"met wie ben je aan het bellen".

Ik hoorde dat de man zei:"als ik niet betaalde werd er gedreigd om beslag te leggen op al mijn bankrekeningen en dat hij al contact had gehad met de bank. Ik mocht van de man niemand bellen ivm de wet op de privacy.

Ondertussen is mijn zoon gekomen. Mijn zoon heeft naar het oude adres gebeld en gevraagd of ze brieven van de belasting hadden gehad. Ik hoorde dat mijn zoon zei dat het niet zo was.
Ik hoorde dat mijn zoon naar de belastingdienst belde en hoorde zijn moeder geen schulden had. Ik vroeg aan de man de voorletters van mijn overleden man. Ik hoorde dat hij zei:"[redacted]" t[redacted].
Daarna werd er opgehangen toen hij het niet wist.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de geleden schade ad € 9.996,--.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten dan wel heeft een onrechtmatige daad gepleegd met schadeplichtigheid als gevolg.

Consument heeft ter onderbouwing van haar vordering aangevoerd zich aan de vijf veiligheidsregels ter zake veilig bankieren te hebben gehouden op grond waarvan de Bank tot compensatie van de schade is gehouden.

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 stelt vast dat een fraudeur op 15 oktober 2018 getracht heeft Consument te bewegen twee transacties van haar betaalrekening te verrichten. Van de twee transacties is er één geslaagd waardoor een bedrag van €9.996,-- van de betaalrekening is afgeschreven. Consument heeft instemming verleend voor deze transactie maar betwist dat zij grof nalatig heeft gehandeld. De tweede transactie heeft de fraude-afdeling van de Bank gedetecteerd. Verder staat ten aanzien van de eerste transactie vast dat Consument deze heeft goedgekeurd door middel van de mobiele App. De Bank heeft gesteld dat Consument met de transactie heeft ingestemd en de overschrijving na goedkeuring in de mobiele App onherroepelijk is geworden. Beoordeeld moet worden of deze transactie voor rekening en risico van Consument of de Bank dient te komen.

4.2 De Commissie overweegt als volgt. In het Burgerlijk Wetboek (BW) was ten tijde van de betwiste transactie het volgende bepaald. Op grond van artikel 7:528 lid 1 (oud) BW dient de betaaldienstverlener, in dit geval de Bank, in geval van een niet toegestane betalingstransactie het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie aan de betaler, in dit geval Consument, terug te betalen. Van een niet toegestane betalingstransactie is volgens artikel 7:522 lid 2 (oud) BW sprake indien de betaaldienstgebruiker niet heeft ingestemd met de betaalopdracht die daaraan ten grondslag ligt. Instemming wordt op grond van artikel 7:522 lid 2 (oud) BW verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Volgens de op de tussen partijen gesloten overeenkomst van toepassing zijnde Voorwaarden Mijn ING (zie hiervoor punt 2.3) heeft verstrekken van goedkeuring via de Mobiel Bankieren App, te gelden als instemming met (de uitvoering van) de betaalopdracht.

4.3 Consument heeft niet ontkend dat zij de betaalopdracht zelf gegeven heeft. Daarmee staat instemming vast. Er is geen sprake van een situatie als bedoeld in artikel 7:530 (oud) BW, aangezien het Consument duidelijk was welk bedrag zij overmaakte.

De conclusie die daaruit moet worden getrokken is dat het verlies voor rekening van Consument komt. Niet gebleken is dat de Bank anderszins tekort is geschoten.

4.4 De Commissie concludeert dat de klacht op juridische gronden moet worden afgewezen. Dat is ongetwijfeld teleurstellend voor Consument. Echter, gelet op het hiervoor overwogene kan de Commissie niet anders oordelen dan de vordering af te wijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.