Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0083
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Phishing. De consument is via Whatsapp benaderd door een zogenaamde koper op Marktplaats. Deze persoon heeft de consument een betaalverzoek gestuurd via Marktplaats, waarmee de consument in feite heeft bijgedragen aan de koppeling van een andere bankierenapplicatie aan haar bankrekening. De koper heeft de consument ervan weten te overtuigen dat hij per ongeluk te veel geld aan haar heeft overgeboekt. Via meerdere Tikkie betaalverzoeken heeft de koper het geld teruggevraagd van de consument. De koper bleek echter toegang tot de bankrekening van de consument te hebben. Het teveel betaalde bedrag bleek afkomstig van de spaarrekening van de consument en de gekoppelde spaarrekening van haar dochter. De consument stelt dat de bank haar schade dient te vergoeden. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank, waaraan haar spaarrekening en de spaarrekening van haar dochter zijn gekoppeld.

2.2 Begin maart 2021 heeft de consument een aantal spullen te koop gezet op Marktplaats.

Naar aanleiding van één van de advertenties van de consument, heeft een persoon (hierna: 'de koper') haar op 16 maart 2021 omstreeks 18:05 uur via Whatsapp benaderd. Diezelfde avond om 21:33 uur heeft de koper de consument geïnformeerd dat de betaling via Marktplaats kon plaatsvinden.

2.3 Op 17 maart 2021 om 13:43 uur heeft de koper de consument de volgende link verstuurd: '*https://marktplaats-betaalvoorstel.com/voorstel[nummer]*'. De consument heeft op de link geklikt, haar gegevens ingevuld en een verificatie verricht met een code die zij op haar mobiele telefoon ontving.

2.4 De consument ontving vervolgens van de bank de volgende SMS van de bank: *"Klopt het dat je net de Mobiel Bankieren App hebt geactiveerd? Dank je wel! Voorkom fraude: als jij het niet was, bel dan direct de ING Alarmlijn: 020 22 888 00".*

2.5 De koper en de consument hebben daarna over en weer Whatsappberichten gestuurd over de betaling en het verzendadres. De consument heeft de koper uiteindelijk een ING Betaalverzoek gestuurd voor een bedrag van € 9,25.

2.6 De koper heeft de consument hierna medegedeeld dat betalen via het betaalverzoek niet lukte en dat hij het bedrag handmatig wilde overboeken. De koper heeft de consument gevraagd op welke naam hij het bedrag kon overmaken.

2.7 Op 18 maart 2021 om 09:07 uur heeft de consument haar naam via Whatsapp aan de koper gegeven.

2.8 Om 13:59 uur heeft de koper de consument via Whatsapp bericht dat hij te veel geld heeft overgemaakt, namelijk bijna al zijn spaargeld en heeft hij de consument verzocht het bedrag terug te storten.

2.9 De consument heeft ingelogd via internetbankieren en trof daar op haar betaalrekening een extra bedrag van € 2.509,25 aan met de omschrijving '*Van Oranje spaarrekening* [nummer] *Valutadatum: 18-03-2021'*. Verder staat bij de transactie dat het gaat om '*Online bankieren'*.

2.10 De koper heeft de consument vijf Tikkie betaalverzoeken gestuurd van € 500,-. Tussen 14:03 uur en 14:07 uur heeft de consument deze betaalverzoeken voldaan.

2.11 Nadat de consument de betaalverzoeken heeft voldaan, schrijft de koper dat er weer € 180,- is overgemaakt vanaf zijn bankrekening. Deze overschrijving heeft eveneens de omschrijving '*Van Oranje spaarrekening* [nummer] *Valutadatum: 18-03-2021'*. De koper stuurt wederom een betaalverzoek om ook dit bedrag terug te krijgen.

2.12 Dit laatste betaalverzoek heeft de consument niet betaald, omdat zij op dat moment constateerde dat het vermelde rekeningnummer leek op het rekeningnummer van de spaarrekening van haar dochter. De consument heeft daarna geconstateerd dat haar spaarrekening en de spaarrekening van haar dochter niet meer zichtbaar waren via internetbankieren.

2.13 Van de spaarrekening van de consument is een bedrag van € 700,- overgeboekt naar de spaarrekening van haar dochter. Vervolgens is van de spaarrekening van de dochter van de consument een bedrag van € 2.689,25 naar de betaalrekening overgeboekt. De consument heeft van dit bedrag dus feitelijk een bedrag van € 2.500,- overgemaakt naar de koper.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert betaling van een bedrag van € 2.500,-, zijnde de schade die zij als gevolg van de oplichting heeft geleden.

2.15 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Zij heeft geen toestemming gegeven voor de transacties van de spaarrekeningen naar de betaalrekening. Ook heeft zij geen melding gehad van de bank die specifiek vermelde dat er een andere telefoon aan haar rekening was gekoppeld. De SMS van de bank is een bericht dat zij wel vaker ontvangt en wekte bij haar geen argwaan op. De bank dient het geld terug te halen bij de oplichter, dan wel de schade van de consument zelf te vergoeden.

Het verweer

2.16 De bank 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 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie merkt hierbij op dat de vraag of de consument heeft ingestemd met de betaling door op de link te klikken en de betaling uit te voeren, een juridisch beoordelingskader is. De commissie dient een juridisch oordeel te geven over de klacht van de consument en de bank heeft zich in haar verweer ook gebaseerd op dit juridische beoordelingskader. De commissie benadrukt dat dit geen moreel waardeoordeel betreft over de handelwijze van de consument. De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van een malafide organisatie die haar met behulp van gewiekste methoden een bedrag van € 2.500,- afhandig heeft gemaakt.

Juridisch kader

3.2 Titel 7b van het Burgerlijke Wetboek (BW) bevat bepalingen omtrent betalingstransacties. Op grond van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener 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).

3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:528 lid 1 en 7:529 lid 1 BW).

Betalingen vanaf de spaar- en betaalrekening

3.4 Tussen partijen staat vast dat de consument niet heeft ingestemd met de overboekingen van € 2.689,25 van de spaarrekeningen naar haar betaalrekening. Een dergelijke "ontsparing" valt echter niet onder titel 7b BW. In de memorie van toelichting bij de introductie van titel 7b BW is opgenomen dat onder 'betaalrekeningen' in principe niet een spaarrekening begrepen moet worden.[1] Titel 7b. BW is gebaseerd op een Europese richtlijn.[2] In artikel 73 van die richtlijn wordt in verband met niet-toegestane transacties expliciet over een betaalrekening gesproken: *"In voorkomend geval herstelt de betalingsdienstaanbieder van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden."*. Uit het onderstreepte gedeelte volgt dat het moet gaan om een bedrag dat van de betaalrekening is afgeschreven.[3]

3.5 Gezien het voorgaande bestaat er met betrekking tot de bedragen die vanaf de spaarrekening zijn overgeboekt op grond van titel 7b BW geen recht op schadevergoeding. De commissie merkt daarbij op dat deze betalingen op zichzelf feitelijk ook niet tot schade hebben geleid. De schade van de consument is immers pas ontstaan op het moment dat zij het geld vanaf haar betaalrekening naar die van de koper overgemaakte.

3.6 De betalingen vanaf de betaalrekening hebben echter niet zonder instemming van de consument plaatsgevonden.

---

[1] Kamerstukken II 2008/09, 31892, nr. 3 (Memorie van toelichting).
[2] Richtlijn 2015/2366/EU.
[3] Kifid GC 2021-1097, te vinden op www.kifid.nl.

De consument heeft de betalingen vanaf de betaalrekening immers conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure goedgekeurd, waardoor er geen sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:528 en 7:529 lid 1 BW. Titel 7b BW biedt in het onderhavige geval dus geen recht op schadevergoeding.

Tekortkoming van de bank?

3.7 Als de bank toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consument, kan daaruit niettemin alsnog een recht op schadevergoeding volgen. De commissie is echter van oordeel dat van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank geen sprake is.

3.8 Tussen partijen staat vast dat de consument haar inloggegevens heeft ingevuld toen zij een link voor een 'betaalverzoek' kreeg van de koper. Achteraf bleek dit een valse link te zijn. Dat de consument door de koper werd overgehaald om haar inloggegevens in te vullen, is niet aan de bank te wijten. De consument heeft ook niet betwist dat zij een verificatie heeft uitgevoerd met een code die zij op haar eigen mobiele telefoon ontving. De koper kreeg vervolgens toegang tot de internetbankierenomgeving van de consument en kon zo bedragen vanaf haar spaarrekening bijschrijven op haar betaalrekening.

3.9 Nadat de koper een extra toestel had toegevoegd heeft de consument een SMS ontvangen, waaruit blijkt dat de Mobiel Bankieren App was geactiveerd. Daarin wordt de consument verzocht om contact op te nemen met de bank indien zij niet degene is geweest die de app heeft geactiveerd. De consument stelt dat zij deze berichten wel vaker krijgt en dat het haar niet duidelijk was dat er een extra toestel was toegevoegd. Dit doet echter niet af aan het feit dat de bank haar wel heeft gewaarschuwd voor het feit dat mogelijk sprake was van oplichting. Het feit dat de consument geen aanleiding heeft gezien tot argwaan naar aanleiding van de SMS kan niet aan de bank worden toegerekend, met name niet omdat zij daarmee werd opgeroepen te controleren of het klopte wat er gebeurde.

Storneren betalingen?

3.10 De consument voert nog aan dat de bank het overgeboekte bedrag terug dient te halen bij de koper. De bank mag uitgevoerde betalingen echter niet eigenmachtig corrigeren door geld af te boeken van de rekening van de begunstigden, zodat de bank de uitgevoerde betalingen niet zelf had kunnen storneren van de rekening van de koper.[4]

Tot slot

3.11 Gezien het voorgaande wordt de vordering van de consument afgewezen. Dat er andere banken zijn die, voor zover dit al vast zou komen te staan, een ander beleid voeren doet aan het voorgaande niet af.

[4] Gerechtshof 's-Hertogenbosch 19 juni 2016 ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175.

De bank is in het onderhavige geval niet tekortgeschoten en op de bank rust ook geen verplichting tot het vergoeden van de door de consument geleden schade.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

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 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.

(…)

Artikel 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

(…)