Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1001
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 7 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante passages uit het proces-verbaal van aangifte van 19 december 2018

Samenvatting

Op de betaalrekening van Consument is een bedrag bijgeschreven dat afkomstig was van een betaalrekening van een klant van de Bank. De klant van de Bank heeft geen toestemming gegeven voor de overboeking naar de betaalrekening van Consument. Op dezelfde dag is het bedrag bij een geldautomaat met de Bankpas van Consument en de bijbehorende pincode opgenomen. Omdat de klant geen toestemming voor de overboeking heeft gegeven, heeft de Bank dit bedrag aan de klant terugbetaald op grond van artikel 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (oud) en van Consument gevorderd. Naar het oordeel van de Commissie bestaat voldoende verband tussen de verrijking van Consument en de verarming van de Bank en mocht de Bank het bedrag van Consument vorderen. Ook hoeft de Bank het bedrag van de geldopname niet aan Consument te vergoeden, omdat uit de gegeven omstandigheden het oordeel volgt dat Consument niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan en de schade voor zijn eigen rekening en risico dient te komen.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is, mede omdat Consument heeft verklaard het niet prijs te stellen om te worden uitgenodigd voor een hoorzitting, van oordeel dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank met daaraan gekoppeld een bankpas met volgnummer 004 (hierna: de Bankpas) met bijbehorende pincode. Naast de Betaalrekening heeft Consument nog een andere betaalrekening (hierna: betaalrekening 2) met een bankpas.

2.2 Op 30 november 2018 is een bedrag van € 3.500,- bijgeschreven op de Betaalrekening van Consument. Het bedrag was afkomstig van een betaalrekening van een klant van de Bank (hierna: klant). De klant had geen toestemming gegeven voor de overboeking.

2.3 Vervolgens is er op dezelfde dag om 17.18 uur via een geldautomaat een bedrag van € 3.500,- opgenomen van de Betaalrekening, een en ander met behulp van de Bankpas en bijbehorende pincode.

2.4 In haar brief van 11 december 2018 heeft de Bank Consument geschreven dat zijn persoonsgegevens naar voren zijn gekomen in een onderzoek naar fraude en dat zij daarom stappen gaat ondernemen. In dit kader heeft de Bank de Betaalrekening van Consument geblokkeerd en persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft de Bank op grond van fraude het bedrag van € 3.500,- gevorderd van Consument. Dit bedrag heeft zij verrekend met het positieve saldo op de Betaalrekening.

2.5 Op 19 december 2018 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie. De relevante passages uit het proces-verbaal van aangifte zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.6 Op verzoek van Consument heeft de Bank de Betaalrekening beëindigd. Dit is op 16 maart 2019 schriftelijk bevestigd door de Bank.

2.7 Hierna heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank.

2.8 Uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing. Hierna heeft Consument een klacht bij Kifid ingediend.

2.9 Op 13 februari 2019 heeft Consument een basisbetaalrekening bij de Bank aangevraagd. De Bank heeft de basisbetaalrekening aan Consument verstrekt. Nadat Consument de basisbetaalrekening drie dagen in gebruik heeft genomen, heeft de Bank de basisbetaalrekening geblokkeerd.

3. Klacht, vordering en verweer

De klacht en vordering van Consument

3.1 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank het bedrag van € 3.500,- niet van hem mag vorderen. Bij de overboeking had de klant een reservatietijd van vijf minuten. In die tijd had de klant de mogelijkheid om de transactie te annuleren. Daarnaast heeft de klant een penningmeester die zelf verantwoordelijk was voor de overboeking. Ook dient de Bank de registraties in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister te verwijderen.

Consument ontkent dat hij op 30 november 2018 het bedrag van € 3.500,- bij een geldautomaat heeft opgenomen. Tijdens de geldopname lag Consument in bed te slapen. Consument is slachtoffer van fraude en verwijst hiervoor naar diverse ongebruikelijke transacties die vanaf 7 november 2018 op zijn twee bankrekeningen hebben plaatsgevonden zonder zijn toestemming. Zo zijn er op 21 november 2018 en 27 november 2018 met de Bankpas betalingen verricht bij een parkeerautomaat terwijl Consument geen auto heeft. Daarnaast zijn er diverse toestellen zonder zijn medeweten gekoppeld aan de betaalrekeningen en is de opnamelimiet zonder zijn medeweten verhoogd. Consument heeft geen idee hoe dit heeft kunnen gebeuren. Hij heeft het sterke vermoeden dat hij slachtoffer is van phishing en/of skimming. In dit verband heeft hij zonder nadere toelichting verwezen naar phishingberichten die hij via sms en e-mail heeft ontvangen. Verder verwijst Consument naar de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2015-260.

Verder stelt Consument dat hij schade heeft geleden door het handelen van de Bank. Door het blokkeren van zijn betaalrekeningen was het voor hem niet (meer) mogelijk om zijn rekeningen te betalen en te leven. Hierdoor zijn er (nog) meer schulden ontstaan. Consument vordert, na wijziging in zijn reactie op de dupliek, als schadevergoeding een bedrag van € 3.733,33. Dit is het bedrag dat Consument op 11 april 2019 heeft moeten opnemen van zijn levensverzekering om zijn schulden te betalen doordat de Bank zijn betaalrekeningen heeft geblokkeerd en haar vordering heeft verrekend met het positieve saldo op de Betaalrekening. Ter onderbouwing van zijn schade heeft Consument een rekeningafschrift overgelegd.

Daarnaast heeft hij voor het ongedaan maken van de blokkade op zijn basisbetaal-rekening een advocaat moeten inschakelen. De kosten hiervoor zijn € 499,13. Consument vordert ook deze kosten van de Bank.

Het verweer van de Bank

3.2 De Bank heeft in haar verweerschrift aangegeven dat zij, ondanks hetgeen zich heeft voorgedaan, tot de conclusie is gekomen dat er onvoldoende bewijs is dat Consument zijn Betaalrekening bewust aan derden ter beschikking heeft gesteld. De Bank heeft daarom toegezegd de relatie met Consument niet te beëindigen en de registraties in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister te verwijderen. Daarnaast heeft de Bank aangegeven dat de basisbetaalrekening door een misverstand was geblokkeerd. De Bank is met de advocaat van Consument overeengekomen dat de blokkade op de basisbetaalrekening wordt opgeheven zodat Consument hier gebruik van kan maken. Ten aanzien van het bedrag van € 3.500,- is afgesproken dat de Bank in afwachting van het bindend advies van de Commissie in deze klachtprocedure het bedrag zal vasthouden.

Verder heeft de Bank zich op standpunt gesteld dat Consument voor het ongedaan maken van de blokkade op de basisbetaalrekening geen advocaat had hoeven in te schakelen. Hoewel de Bank van mening is dat de advocaatkosten voor rekening van Consument zouden moeten blijven, heeft zij in haar aanvullende reactie voorgesteld om de advocaatkosten voor haar rekening te nemen als Consument binnen twee maanden na de aanvullende reactie het restant van de vordering € 3.000,87 (€ 3.500,- minus €499,13) aan haar betaalt.

De overige de stellingen van Consument heeft de Bank gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat het te beoordelen geschil heeft geleid tot een omvangrijk dossier. Hierin zijn veel feiten en omstandigheden door Consument genoemd die, zo begrijpt de Commissie, belangrijk zijn voor hem. De Commissie heeft hiervan kennis genomen. Voor de juridische beoordeling zal de Commissie zich echter beperken tot de kern van het geschil.

4.2 De Bank heeft in haar verweerschrift toegezegd de relatie met Consument niet te beëindigen en de registraties in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister te verwijderen.

Ook heeft de Bank de blokkade op de basisbetaalrekening ongedaan gemaakt. De vordering van Consument tot verwijdering van deze registraties hoeft daarom door de Commissie niet meer te worden beoordeeld.

4.3 De Commissie heeft daarom nog drie vragen te beantwoorden. De eerste vraag is of de Bank het bedrag van € 3.500,- dat op 30 november 2018 op zijn betaalrekening is bijgeschreven van Consument mag vorderen. De tweede vraag is of de Bank het bedrag van € 3.500,- dat op 30 november 2018 om 17.18 uur met behulp van de Bankpas en bijbehorende pincode is opgenomen van de Betaalrekening aan Consument moet vergoeden. En de derde vraag die de Commissie moet beantwoorden is of de Bank de schade die Consument stelt te hebben geleden dient te vergoeden.

Mag de Bank het bedrag van € 3.500,- dat op 30 november 2018 op zijn betaalrekening is bijgeschreven van Consument vorderen?

4.4 Hoewel tussen partijen niet in geschil is dat de klant zonder rechtsgrond aan Consument heeft betaald, stelt Consument zich op het standpunt dat de Bank het bedrag dat op 30 november 2018 op zijn betaalrekening is bijgeschreven niet van hem mag vorderen. Volgens Consument had de klant binnen de reservatietijd van vijf minuten de mogelijkheid om de transactie te annuleren. Daarnaast heeft de klant een penning-meester die zelf verantwoordelijk was voor de overboeking.

4.5 De Bank heeft betoogd dat zij, als betaaldienstverlener van de klant, het bedrag van € 3.500,- op grond van artikel 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (oud) (BW) heeft moeten vergoeden aan de klant. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de Bank een geanonimiseerd afschrift van de betaalrekening van de klant overgelegd waaruit is op te maken dat de Bank op 30 november 2018 een bedrag van € 30,02 en op 20 december 2018 een bedrag van € 3.469,98 aan de klant heeft betaald met de omschrijving 'Vergoeding ING Fraudezaken'. Volgens de Bank hebben fraudeurs door middel van een phishing mail op frauduleuze wijze de inloggegevens voor het internetbankieren van de klant weten te achterhalen. Hiermee is zonder medeweten en toestemming van de klant het bedrag van € 3.500,- overgeboekt van de betaalrekening van de klant naar de Betaal-rekening van Consument. Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie vanaf de betaalrekening van de klant. Omdat Consument begunstigde is van deze niet-toegestane overboeking, heeft de Bank dit bedrag op Consument verhaald.

4.6 Uit artikel 7:528 lid 1 (oud) BW volgt dat de Bank, in het geval van een niet-toegestane betalingstransactie, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie aan de rekeninghouder terug dient te betalen.

4.7 Uit 4.4. volgt dat tussen partijen vaststaat dat de klant zonder rechtsgrond aan Consument heeft betaald. De klant was daarom gerechtigd het betaalde bedrag van € 3.500,- van Consument terug te vorderen op grond van onverschuldigde betaling. Consument is ongerechtvaardigd verrijkt ten koste van de benadeelde rekeninghouder. Zoals in 4.6. is overwogen heeft de Bank een wettelijke verplichting om in het geval van een niet-toegestane betalingstransactie het bedrag van die transactie aan de klant terug te betalen. Gelet op deze omstandigheden is de Commissie van mening dat Consument is verrijkt ten koste van de Bank. Er is immers op 30 november 2018 een bedrag van € 3.500,- op de Betaalrekening van Consument bijgeschreven. Die verrijking is ongerechtvaardigd omdat de klant het bedrag onverschuldigd heeft betaald. De Bank is met hetzelfde bedrag verarmd omdat zij op grond van artikel 7:528 (oud) BW verplicht was om de betalingstransactie ongedaan te maken. Hoewel de Bank stelt dat de klant aangifte heeft gedaan, heeft zij geen kopie van het proces-verbaal van aangifte kunnen overleggen. Desondanks bestaat er naar het oordeel van de Commissie op grond van het bovenstaande voldoende verband tussen de verrijking van Consument en de verarming van de Bank. Naar het oordeel van de Commissie mocht de Bank het bedrag dat zij aan de klant op grond van artikel 7:528 (oud) BW heeft vergoed op Consument verhalen.

4.8 Consument heeft verder nog verwezen naar een reservatie-/bedenktijd van 5 minuten nadat de betaalverzoek naar de klant is verzonden en de penningmeester van de klant. Naast dat deze verwijzing naar de reservatietijd voor de Commissie niet te begrijpen is, kan deze verwijzing niet leiden tot een ander oordeel.

Moet de Bank het bedrag dat op 30 november 2018 bij de geldautomaat is opgenomen aan Consument vergoeden?

4.9 In artikel 7:529 lid 1(oud) BW is bepaald dat de aansprakelijkheid voor onrechtmatig gebruik van de Bankpas is beperkt tot een bedrag van € 150,-. Dit is alleen anders -zie artikel 7:529 lid 2 (oud) BW- als de pashouder frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk dan wel met grove nalatigheid één of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van het betrokken betaalinstrument niet is nagekomen. Is dit aan de orde dan is hij aansprakelijk voor de gehele schade. Ten slotte biedt artikel 7:529 lid 3 (oud) BW, wanneer specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven, ruimte om de aansprakelijkheid te beperken wanneer Consument wel grof nalatig maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld.

4.10 Consument stelt zich op het standpunt dat zijn Bankpas niet uit zijn bezit is geweest. Hij heeft daarom het sterke vermoeden dat zijn bankpas is geskimd, waarbij zijn pasgegevens zijn gekopieerd en waardoor een derde in staat is geweest zonder zijn toestemming geld van de Betaalrekening op te nemen.

De Bank heeft aangevoerd dat skimming is uitgesloten, omdat er bij de geldopname gebruik is gemaakt van de EMV-chip die op de bankpas is gevestigd. Bij skimming wordt gebruikt gemaakt van de magneetstrip op de bankpassen. Sinds medio november 2009 worden transacties zonder uitzondering enkel verwerkt met de EMV-chip en niet meer met behulp van de magneetstrip. Volgens de Bank moet de geldopname met de werkelijke bankpas van Consument hebben plaatsgevonden. De Bankpas is volgens Bank tot (en met) 14 december 2018 in het bezit van Consument geweest. Consument heeft namelijk op 14 december 2018 nog met de Bankpas geprobeerd geld op te nemen.

4.11 Dat Consument op 14 december 2018 nog in het bezit was van zijn Bankpas, betekent volgens de Bank dat de Bankpas mogelijk (meerdere keren) ongemerkt is weggenomen door een derde en na gebruik weer ongemerkt is terug gelegd. Op 21 november 2018 en 27 november 2018 zijn er met de Bankpas nog betalingen verricht waarvoor Consument geen toestemming heeft gegeven. Dit betekent volgens de Bank dat nadat Consument de Bankpas voor het laatst heeft gebruikt op 18 november 2018 (in het proces-verbaal van aangifte staat 19 november 2018) tot drie keer toe ongemerkt door een derde is weggenomen en na gebruik telkens weer ongemerkt is terug gelegd. Of dat de Bankpas voor of op 21 november 2018 ongemerkt is weggenomen en op of na 30 november 2018 weer ongemerkt is terug gelegd en dat Consument zijn Bankpas al die tijd niet heeft gemist. Hieruit kan niet anders worden geconcludeerd dan dat Consument niet zorgvuldig genoeg met zijn Bankpas is omgegaan en op grond daarvan onbeperkt aansprakelijk is voor de onbevoegde transactie.

4.12 Daarnaast verwijst de Bank naar het proces-verbaal van aangifte waarin Consument heeft verklaard dat hij op 28 november 2018 wilde internet bankieren via de mobiel bankieren App, maar dat hij de melding kreeg dat hij daarvoor was afgemeld. Volgens de Bank heeft Consument op dat moment nagelaten om te controleren wat er aan de hand was. Als hij dat wel had gedaan, dan zou hij op dat moment hebben ontdekt dat een derde blijkbaar over zijn Mobiel Bankieren gegevens beschikte en had hij preventief zijn rekening kunnen laten blokkeren door de Bank. Daarmee had hij de opname van € 3.500,- op 30 november 2018 kunnen voorkomen. Nu hij dat niet heeft gedaan, is hij ook op grond daarvan volledig aansprakelijk voor de onbevoegde transactie.

4.13 De Commissie volgt het standpunt van Bank. Naar het oordeel van de Commissie kan het niet anders zijn, dan dat de betwiste geldopname met de originele Bankpas van Consument en met de bijbehorende pincode heeft plaatsgevonden. In dit verband verwijst de Commissie naar haar eerdere uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2014-079.

4.14 Consument heeft gesteld dat hij ten tijde van de geldopname in bed lag te slapen omdat hij die nacht de nachtdienst inging. Verder heeft hij zonder nadere toelichting verwezen naar diverse phishingberichten die hij via SMS en e-mail heeft ontvangen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende onderbouwd en onvoldoende inzicht gegeven in hoe de geldopname met zijn Bankpas heeft kunnen plaatsvinden. Vanwege bovengenoemde omstandigheden is in voldoende mate komen vast te staan dat Consument kennelijk, ervan uitgaande dat hij niet zelf de betwiste transactie heeft verricht, zodanig heeft gehandeld dat de betaalpas en pincode in handen van onbevoegden konden komen. Uit het klachtdossier maakt de Commissie namelijk ook op dat de Bankpas meer dan eens onbeheerd in de locker op het werk van Consument ligt en dat de locker toegankelijk is voor de teamleider en machinisten die via een druppel toegang hebben tot de ruimte waar de locker is. Ook heeft Consument verklaard dat zijn ex-partner in het bezit was van de pincode die was gekoppeld aan de Bankpas. De Commissie neemt hier ook mee dat Consument op 28 november 2018, na het lezen van de melding dat hij was afgemeld voor internet bankieren via de mobiel bankieren App, nog actie had kunnen ondernemen. Consument heeft zodoende grof nalatig gehandeld en niet aan zijn verplichtingen voldaan (Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-312, ov. 4.5). De Commissie oordeelt dat van bijzondere omstandigheden, als bedoeld in artikel 7:529 lid 3 BW en een situatie als in de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2015-260, in het hier bedoelde geval geen sprake is.

4.15 Ten aanzien van de ongebruikelijke transacties op de Betaalrekening heeft Consument geen verklaring kunnen geven hoe andere toestellen aan zijn bankrekeningen gekoppeld konden worden. Consument heeft enkel verwezen naar phishingberichten zonder verdere toelichting over welk moment, welk bericht hij heeft geopend en op welke link hij heeft geklikt. Dit argument van Consument kan niet leiden tot een andere conclusie dan hiervoor vermeld. Dat er betalingen zijn verricht bij een parkeerautomaat terwijl Consument geen auto bezit, leidt evenmin tot een ander oordeel.

4.16 Consument heeft nog gesteld dat de Bank meer onderzoek had kunnen doen naar de situatie. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de Bank een gebrekkig onderzoek heeft uitgevoerd. Van de Bank mag worden verwacht dat zij zich naar redelijkheid inspant om te achterhalen hoe de transactie op de rekening van Consument heeft plaatsgevonden. De Bank heeft aan deze inspanningsverplichting voldaan.

4.17 De Commissie komt tot de conclusie dat de Bank het bedrag dat op 30 november 2018 bij de geldautomaat is opgenomen niet aan Consument hoeft te vergoeden.

Moet de Bank de schade die Consument stelt te hebben geleden vergoeden?

4.18 Hiervoor is gebleken dat de Bank het bedrag van € 3.500,- van Consument mocht vorderen en dat zij het bedrag dat op 30 november 2018 bij de geldautomaat is opgenomen niet aan Consument hoeft te vergoeden. De Bank kan daarom niet worden verplicht een schadevergoeding aan Consument te betalen. Ten aanzien van het bedrag dat Consument van zijn levensverzekering heeft opgenomen, maakt de Commissie uit de afschriften die door Consument zijn overgelegd op dat in de jaren voor 2019 ook bedragen aan Consument zijn uitgekeerd onder vermelding van hetzelfde kenmerk. Consument heeft zijn stelling dat hij door de blokkades schade heeft geleden niet kunnen onderbouwen.

4.19 Ten aanzien van de advocaatkosten, stelt de Commissie vast dat de Bank uit coulance heeft aangeboden om deze kosten te vergoeden. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank dit aanbod gestand doet. Mede gelet op de omstandigheid dat de Bank het bedrag van € 3.500,- al voor haar aanvullende reactie heeft vastgehouden, vertrouwt de Commissie erop dat de Bank (in tegenstelling tot hetgeen de Bank in haar aanvullende reactie heeft vermeld) het bedrag van € 499,13 aan Consument zal terugbetalen.

4.20 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument in zijn geheel dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage – Relevante passages uit het proces-verbaal van aangifte van 19 december 2018

"(…)
Ik heb twee rekeningen bij de ING bank.
(…)
Ik ben de enige die gebruik maakt van mijn pinpassen. Ik heb mijn pinpassen nog nooit aan iemand uitgeleend. Ik heb nooit iemand mijn pincode' s gegeven. Ik heb een app op mijn telefoon staan voor internetbankieren . De gegevens voor mijn internetbankieren heb ik nooit aan iemand gegeven.
(…)
Noot verbalisant: verbalisant vraagt aan aangever waar de pinpas van rekeningnummer: [rekeningnummer van betaalrekening 2] op dit moment is. Aangever verteld aan verbalisant dat hij deze niet meer in zijn bezit heeft. Aangever verteld dat dat hij de pinpas niet meer in zijn bezit heeft maar kan niet uitleggen of deze pinpas verloren is. Aangever weet echt niet waar de pinpas is. Deze zat volgens aangever altijd gewoon in zijn portemonnee. Aangever verteld aan verbalisant dat hij daarom de rekening en pinpas heeft laten blokkeren op woensdag 7 november 2018 toen hij met de medewerker van de ING bank belde om te vertellen dat er bedragen op zijn rekening waren gestort die hij niet kon thuis brengen. Verbalisant vraagt aan aangever of hij de pincode van
rekeningnummer: [rekeningnummer van betaalrekening 2] in zijn portemonnee bij de pas bewaarde. Aangever verklaart aan verbalisant dat hij deze inderdaad op een briefje bij de pinpas bewaarde omdat hij niet twee pincodes kon onthouden. Aangever verteld dat hij naar aanleiding van het blokkeren van de pinpas met rekeningnummer: [rekeningnummer van betaalrekening 2] een bericht heeft gehad van de ING bank. In dit bericht staat omschreven dat de pinpas met volgnummer 001 is geblokkeerd.
(…)
Aangever zag dat er nog een bericht was van de ING bank. In dit bericht stond dat de pinpas met volgnummer 002, behorend bij rekeningnummer: [bankrekeningnummer betaalrekening 2] was geblokkeerd. Dit vond aangever vreemd want aangever had maar één pinpas behorende bij deze rekening.
(…)
Ik had op maandag 19 november 2018 voor het laatst geld opgenomen van mijn rekening. Dit had ik gedaan van de volgende rekening :[rekeningnummer Betaalrekening].
(…)
Daarna had ik niet meer op mijn rekening gekeken via internet bankieren. Op woensdag 28 november 2018 wilde ik via mijn internet bankieren app inloggen maar toen kreeg ik de melding dat ik was afgemeld voor de app. Ik zag dat ik mij opnieuw aan moest melden. Ik vond dat op dat moment niet nodig. Ik was te druk en moest teveel invoeren. Ik stond er op dat moment niet bij stil dat er iets met mijn
rekening aan de hand kon zijn.
(…)
Op vrijdag 14 december 2018 omstreeks 12:00 uur ontving in een brief van de ING bank. Ik las de brief van de ING bank. Ik las in de brief dat mijn rekeningnummer naar voren was gekomen in een onderzoek naar fraude. Ik schrok hiervan. Ik las in de brief dat er op vrijdag 30 november 2018 een bedrag van vijfendertighonderd (3500,00) was bijgeschreven en dat het bedrag afkomstig was van een rekening waarvan de rekeninghouder geen opdracht tot deze overboeking had gegeven. Ik las ook in de brief dat mijn rekening geblokkeerd was.
(…)
Ik ben toen naar het Grens Wissel Kantoor gegaan in [naam plaats] om te kijken of ik geld op kon nemen. Toen ik mijn pinpas in het apparaat stopte toen zag ik dat mijn pinpas niet meer terug kwam.
(…)

Ik zag ook dat er een opname was gedaan op 30 november 2018 om 17:18 uur bij een bankautomaat aan de [straatnaam, huisnummer te plaats]. Ik kan u vertellen dat ik op dat moment in mijn bed lag te slapen omdat ik die nacht de nachtdienst inging. Ik was niet in [naam plaats] toen er geld met mijn pinpas werd gepind.
(…)
Noot verbalisant: verbalisant vraagt aan aangever hoe het kon gebeuren dat er in bijna twee (2) maanden tijd zoveel op zijn rekeningen werd bij en afgeschreven zonder dat aangever dit in de gaten had. Aangever verklaart hierin dat hij maar heel weinig naar zijn bij en afschrijvingen kijkt.
(…)"