Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1052
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht bank. Factuurfraude. De bank is opgetreden als betaaldienstverlener ter uitvoering van een betalingstransactie in opdracht van de consument. De instemming met de transactie is gegeven overeenkomstig de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure. De bank was vervolgens niet verplicht om de gegevens van de transactie te controleren. De bank kan in dit geval niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade van de consument als gevolg van de factuurfraude. Vordering is afgewezen.

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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consument en de bank 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 de bank. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de algemene bankvoorwaarden en de voorwaarden betaal-rekening van de bank van toepassing.

2.2 De consument heeft op 4 juni 2021 een e-mail ontvangen met, naar het leek, een nota van Waternet met daarin een link om de betaling van een bedrag van € 324,07 te kunnen voldoen. De consument heeft deze nota via iDeal betaald. Daarna heeft de consument in haar account bij de bank gezien dat het bedrag naar het bedrijf [naam bedrijf] was overgeboekt. Na telefonisch contact met de bank bleek dat de consument het slachtoffer was geworden van oplichting, ook wel aangeduid als factuurfraude. De consument heeft daarvan aangifte gedaan bij de politie.

2.3 De afdeling Fraud & Cybersecurity van de bank heeft de consument bericht dat zij geen aanleiding zien om de schade als gevolg van de factuurfraude te vergoeden.
Bij e-mail van 2 juli 2021 is de consument daartegen in beroep gegaan bij de directie van de bank. De bank heeft vervolgens per brief van 12 augustus 2021 gereageerd dat zij geen aanleiding zien om een ander standpunt in te nemen. Vervolgens heeft de consument haar klacht aan het Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank niet aan haar zorgplicht heeft voldaan door onvoldoende maatregelen te nemen om cliënten, zoals de consument, te beschermen tegen dit soort factuurfraude. De bank had kunnen zien dat een betaling ten gunste van Waternet niet naar het rekeningnummer van Waternet ging maar naar [naam bedrijf]. De bank heeft dat echter niet gedaan. Daarnaast heeft de consument meteen gebeld met de bank om de betaling die nog in reservering stond meteen stop te zetten, maar dat bleek niet mogelijk. De consument acht de bank gehouden het bedrag van € 324,07 aan haar te vergoeden.

Het verweer

2.5 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 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer geworden is factuurfraude. De vraag die de commissie in dit geval echter dient te beantwoorden is of de bank - die zelf part noch deel heeft gehad aan de fraude - het bedrag waarvoor de consument is opgelicht aan haar dient te vergoeden. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

3.2 Op grond van de wet voert een betaaldienstverlener, zoals de bank, een betalingstransactie slechts uit na instemming van de betaler (de consument) met de betaalopdracht[1].

[1] Artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)

Deze instemming wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure[2], zoals bij betaling via iDeal met behulp van authenticatie (goedkeuring van de transactie) door middel van de app van de bank. De bank heeft hierbij verwezen naar artikel 11.1 van de voorwaarden betaalrekening en artikel 2.2 van de voorwaarden Mijn ING[3] waaruit volgt dat een betaalopdracht na autorisatie onherroepelijk wordt. Dit betekent dat de bank een door de consument bevoegd gegeven betaalopdracht heeft ontvangen.

3.3 De bank was vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht[4]. De bank is daarbij slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdracht-gevende rekeninghouder. Vanuit die rol rust op de bank slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren[5].

3.4 Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank verplicht is om transacties te controleren, bestaat een dergelijke algemene verplichting niet. Slechts wanneer de bank wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en de bijbehorende afschrijvingen, zou een bank verplicht kunnen worden te waarschuwen voor bepaalde overboekingen[6]. De bank heeft gesteld dat daar in dit geval geen sprake van was. De bank heeft voorts toegelicht dat haar afdeling fraude direct na de melding van de consument over de oplichting contact heeft opgenomen met het bedrijf [naam bedrijf]. Daaruit bleek dat de betaling direct na binnenkomst op 4 juni 2021 op het rekeningaccount van de fraudeur is bijgeschreven en de fraudeur het bedrag direct heeft opgenomen zodat [naam bedrijf] de betaling niet meer veilig heeft kunnen stellen. Wel heeft [naam bedrijf] bij de bank aangegeven richting de fraudeur verdere acties te hebben ondernomen. De bank is daarbij verder echter geen partij meer.

3.5 De conclusie is dat de bank niet aansprakelijk is gehouden voor de schade van de consument als gevolg van de factuurfraude. Dat betekent dat de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

[2] Artikel 7:522 lid 2 BW
[3] De genoemde artikelen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
[4] op grond van artikel 7:533 lid 4 BW
[5] Vergelijkbaar GC Kifid, nr. 2019-531 en 2021-0146.
[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015 ECLI:NL:HR:2015:3399.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 de Voorwaarden Betaalrekening van de bank

11.1 Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk. Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.

Uit de Voorwaarden Mijn ING

2.2 In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.