Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0934
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

WhatsApp-fraude. De consument heeft via WhatsApp het verzoek gekregen om meerdere betalingen uit te voeren. Hij kreeg dit verzoek van een persoon die zich voordeed als zijn dochter, maar nadien bleek dat de consument was opgelicht door een onbekende derde. Omdat de consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de bank niet schadeplichtig op grond van artikel 7:527 van het Burgerlijk Wetboek. De consument heeft verder gesteld dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft, maar dat is voor de commissie niet komen vast te staan. De vordering van de consument wordt 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de aanvullende reactie 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 houdt een en-/of-rekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). De consument maakt tevens gebruik van internetbankieren.

Op de betaalrekening zijn onder andere de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden Mijn ING (hierna gezamenlijk te noemen: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

2.2 Op 9 februari 2021 is de consument via WhatsApp benaderd door een persoon die zich voordeed als zijn dochter en vertelde over een nieuw telefoonnummer te beschikken. Die persoon (verder: de oplichter) heeft de consument gevraagd een tweetal rekeningen (€ 920,- en € 860,-) te betalen. De oplichter heeft de consument via Whatsapp hiertoe twee links (betaalverzoeken) gestuurd voor Ideal-betalingen naar twee verschillende begunstigden bij Bunq. De consument heeft deze betaalverzoeken via MijnING geaccordeerd. De eerste betaling is om 15:53 uur verricht en de tweede betaling is om 15:59 uur gedaan.

2.3 Kort na de overboekingen kregen de consument en zijn vrouw argwaan en heeft hij om 16:12 uur de bank gebeld. De bank heeft daarop om 16:17 uur een e-mailbericht naar Bunq gestuurd. De volgende ochtend heeft Bunq bericht dat de gelden al waren opgenomen van de betreffende rekeningen.

2.4 De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van oplichting via WhatsApp. Aan de bank heeft hij gevraagd zijn schade te vergoeden, maar de bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument beklaagt zich over de beslissing van de bank om zijn schade niet te vergoeden. Volgens de consument werkt de bank samen met banken (Bunq) die geen rekening/naam controle ondersteunen. Daarnaast is de naam-nummercontrole niet correct uitgevoerd: beide betalingen zijn gedaan naar hetzelfde rekeningnummer van Bunq, echter aan twee verschillende namen van de rekeninghouders. Ook werkt de bank samen met partners die bij calamiteiten onbereikbaar zijn, waardoor fraude in de hand wordt gewerkt.

De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade van € 1.760,-.

Het verweer

2.6 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 van oplichtingspraktijken via WhatsApp. De vraag die voorligt is of de bank gehouden is het bedrag waarvoor de consument is opgelicht, aan hem te vergoeden.

De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank geen schade hoeft te vergoeden en zij licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 De commissie heeft beoordeeld of het bedrag van € 1.760,- op basis van een wettelijke grond door de bank vergoed moet worden. In dat kader is van belang dat de consument ertoe bewogen is om zelf geld over te maken. De persoon die zich voordeed als de dochter heeft weliswaar de consument verzocht de betalingen te verrichten, maar die persoon is bij de uitvoering van die betalingen op geen enkele manier betrokken geweest. Er zijn bijvoorbeeld geen codes afhandig gemaakt van de consument.

3.3 Uit artikel 7:527 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties in beginsel voor rekening van de bank komen. Er is echter pas sprake van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van de consument (artikel 7:522 lid 2 BW). Omdat de consument de betalingen zelf heeft uitgevoerd, is de regelgeving van artikel 7:527 BW niet van toepassing en is er op die grond dus geen verplichting voor de bank om de schade van de consument te vergoeden[1]. Dat de consument onder valse voorwendselen ertoe bewogen is de betalingen te verrichten, maakt dit niet anders.

3.4 Nu de consument de betalingen bevoegd heeft geïnitieerd en geautoriseerd was de bank (op grond van artikel 7:533 lid 4 BW) en toepasselijke voorwaarden (zoals opgenomen in de bijlage) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdrachten. De betalingen van de consument zijn namelijk onherroepelijk. De bank is jegens consument 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[2]. De bank heeft hieraan voldaan.

3.5 Naar de commissie begrijpt, zou de bank volgens de consument de schade moeten vergoeden omdat de bank samenwerkt met een partij die geen naam-nummer controle uitvoert. De commissie werpt deze stelling. Zoals ook door de bank toegelicht, is het de bank van de opdrachtgever is (in dit geval de bank van de consument) die de naam-nummer-controle uitvoert.
De consument heeft in dit kader gesteld dat de bank de naam-nummer controle niet juist heeft uitgevoerd omdat beide betalingen zijn gedaan naar het zelfde rekeningnummer van Bunq, echter aan twee verschillende namen van de rekeninghouder.

[1] Bijv. Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-796 en 2020-139
[2] zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531

De bank heeft in dit kader nader toegelicht dat beide betaalopdrachten niet door de consument zelf zijn in Mijn ING heeft ingevoerd, maar dat hij de betalingen heeft gedaan door middel van betaalverzoeken die hem door de begunstigde zijn toegestuurd. In het geval van een betaalverzoek (zoals ook hier aan de orde was) wordt de overboeking niet rechtstreeks naar het rekeningnummer van de begunstigde geboekt, maar gaat dit via het tussenrekeningnummer van Bunq. Vandaaruit worden de betalingen direct automatisch doorgeboekt naar het rekeningnummer van de begunstigde. Uit de door de bank overgelegde informatie blijkt dat de bedragen naar het tussenrekeningnummer van Bunq zijn overgemaakt en vervolgens naar de verschillende rekeningnummers van de begunstigden zijn geboekt. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de stelling van de consument met deze uitleg voldoende weersproken.

3.6 De consument heeft voorts gesteld dat de bank onvoldoende adequaat heeft gehandeld nadat zij door de consument was gewezen op de fraude en dat de bank op dat moment nog de mogelijkheid had de overgeboekte transacties terug te halen. Zoals de bank heeft aangevoerd, waren de overboekingen na ontvangst van de fraudemelding al definitief en daarmee buiten de macht van de bank. Daarna kon de bank niet meer doen dan direct contact opnemen met de begunstigde bank, in dit geval Bunq. Dit heeft de bank ook gedaan. Dat de begunstigde bank pas de volgende ochtend reageert, is een omstandigheid die de bank niet kan worden aangerekend. De commissie ziet niet in wat de bank in onderhavig geval meer had kunnen doen. Daarbij komt dat de bank bedragen niet eigenhandig kan terugboeken. De betalingen van consument zijn namelijk onherroepelijk. Zonder toestemming van de begunstigde mag de bank die bedragen niet terugboeken naar de consument. De bank heeft gewezen op een arrest van het Gerechtshof Den Bosch voor een vergelijkbaar oordeel (19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175).

Conclusie

3.7 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering van de consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten leiden niet tot een ander oordeel en zullen derhalve onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 algemene voorwaarden

Voorwaarden Betaalrekening

11 Een opdracht intrekken

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.

11.2 Als u ING opdracht heeft gegeven om een bedrag over te maken op een bepaalde dag in de toekomst, dan kunt u uw opdracht intrekken tot op de werkdag vóór die afgesproken dag. U moet dit wel doen voor het uiterste tijdstip.

11.3 Meer informatie over het intrekken van een betaal-opdracht vindt u op ing.nl, in deze Voorwaarden Betaalrekening en in de productvoorwaarden.

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.