Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-417
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is slachtoffer geworden van de Microsoft-fraude. Consument is benaderd door een Engelssprekende man, die zich voordeed als Microsoft-medewerker. Op verzoek van deze 'Microsoft-medewerker' heeft Consument zijn computer opgestart en een aantal handelingen uitgevoerd waardoor de Microsoft-medewerker toegang heeft gekregen tot de computer van Consument. Ter authenticatie van een aantal betalingstransacties heeft Consument zijn gebruikersnaam, wachtwoord en beveiligingscodes gebruikt en diverse bedragen overgemaakt. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zich met grove nalatigheid niet gehouden aan de veiligheidsvoorschriften van de Bank. Daardoor heeft de fraude kunnen plaatsvinden. Daarmee heeft Consument grof nalatig in de zin van artikel 7:529 lid 2 (oud) BW gehandeld en is Consument zelf aansprakelijk voor de betalingstransacties. Er zijn naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheden aanwezig die deze aansprakelijkheid van Consument zouden kunnen beperken. Ook de leeftijd van Consument is niet doorslaggevend. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 8 maart 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

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 een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) en een daaraan gekoppeld Rekening-Courant Krediet (hierna: de Kredietrekening) aan bij de Bank. Daarbij heeft Consument toegang tot internetbankieren.

2.2 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de ABV), de Voorwaarden Betaalrekening (hierna: de VB) en de Uniforme Veiligheidsregels (hierna: de UV) van toepassing.

2.3 In de ABV staat voor zover relevant:

"(…)

Artikel 21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht
U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

(…)"

2.4 In de VB staat voor zover relevant:

"(…)

16 Een betaalinstrument gebruiken
16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.

16.2 [de Bank] geeft u via [website van de Bank] en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.
16.3 [de Bank] geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en ander misbruik te voorkomen. Hiervan moet u maandelijks kennisnemen en u moet ernaar handelen.

(…)"

2.5 In de UV staat voor zover relevant:

"(…)

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Beveiligingscodes

wachtwoord *Mijn [naam Bank]*
TAN- en PAC-codes *Mijn [naam Bank]*
activeringscode *Mijn [naam Bank]*
mobiele pincode *Mobiel Bankieren App*
pincode *betaalpas*

- *Uw beveiligingscodes zijn persoonlijk: u laat ze nooit aan anderen zien en u vertelt anderen nooit wat uw codes zijn;*
- *U schrijft of slaat uw persoonlijke codes niet op. Of, als u denkt de codes te vergeten, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen;*
- *Als u zelf een wachtwoord, inlogcode of pincode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of eigen postcode;*
- *Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw codes intoetst;*
- *Als iemand u om een code vraagt, bijvoorbeeld telefonisch, op een website of in een app anders dan die van [de Bank], via e-mail, sms, whatsapp, of persoonlijk, geef die dan nooit af.*

(…)"

2.6 Op 8 januari 2018 is Consument omstreeks 14:00 uur telefonisch benaderd door een Engelssprekende man, die zich heeft voorgesteld als een medewerker van Microsoft (hierna: de Microsoft-medewerker). De Microsoft-medewerker heeft aangeboden Consument te helpen bij het herstellen van fouten die Microsoft had veroorzaakt op de computer van Consument.

2.7 Op verzoek van de Microsoft-medewerker heeft Consument vervolgens zijn computer opgestart en een aantal handelingen uitgevoerd waardoor de Microsoft-medewerker toegang heeft gekregen tot de computer van Consument. Op verzoek van de Microsoft-medewerker heeft Consument vervolgens ingelogd op de beveiligde internetomgeving van de Bank.

2.8 Op 8 januari 2018 zijn er omstreeks 15:30 uur bedragen van € 3.100,-, van € 3.200,25 en van € 3.350,12 (hierna: de Betwiste betalingstransacties) van de Kredietrekening van Consument overgemaakt naar een betaalrekening van een voor Consument onbekende begunstigde in het Verenigd Koninkrijk.

2.9 Op 8 januari 2018 heeft Consument kort na de Betwiste betalingstransacties telefonisch contact opgenomen met de Bank, waarna de Bank drie tot vier andere betaalopdrachten heeft tegengehouden.

2.10 Op 10 januari 2018 heeft Consument bij de politie aangifte van oplichting gedaan. In het proces-verbaal van aangifte staat voor zover relevant:

"(…)

Maandag 08-01-2018 omstreeks 14.00 uur werd ik gebeld door een Engels sprekende man. Deze man gaf aan werkzaam te zijn voor Microsoft.

(…)

Hierna vroeg de man in te loggen op mijn internetbankieren. Toen vroeg de man mij 2 Euro over te maken via internetbankieren. Ik heb dit toen gedaan. Ik moest in totaal vijf maal een bedrag van 2 Euro overmaken. Ik vond dit wel een beetje raar maar ik heb het maar wel gedaan.

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de schade van € 9.650,37, die hij als gevolg van de Betwiste betalingstransacties heeft geleden. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 8 januari 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft geen toestemming verleend voor de Betwiste betalingstransacties.

Daarnaast heeft de Bank onvoldoende veiligheidsmaatregelen getroffen, waardoor Consument voor een fors bedrag slachtoffer is geworden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De computersystemen van de Bank zijn niet optimaal beveiligd. Dat blijkt uit het feit dat het internetportaal van de Bank relatief eenvoudig toegankelijk is voor criminelen.
- Het computersysteem van de Bank is veel fraudegevoeliger dan het computersysteem van, bijvoorbeeld, Rabobank. Bij Rabobank zijn daadwerkelijk een *card reader* en pinpas noodzakelijk voor het geven van betaalopdrachten, terwijl bij de Bank kan worden volstaan met het invoeren van een TAN-code.
- De Kredietrekening hoort niet thuis in een internetomgeving. Indien de Kredietrekening niet toegankelijk was geweest via de internet-omgeving, was de schade van Consument maximaal beperkt gebleven tot € 2.000,-, de limiet van de Betaalrekening.
- Consument had door de Bank gewaarschuwd of in ieder geval geïnformeerd moeten worden op het moment dat er betalingen naar het buitenland werden verricht vanaf de Kredietrekening van Consument. De Bank heeft haar waarschuwingsplicht geschonden.
- Consument is nooit door de Bank geïnformeerd over het fenomeen *Microsoft-fraude*. Dat had wél van de Bank verwacht mogen worden.

Verweer

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 vordering van Consument ziet op de Betwiste betalingstransacties. De vraag is of deze voor rekening en risico van de Bank dan wel voor rekening en risico van Consument komen.

Juridisch kader voor niet-toegestane betalingstransacties

4.2 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij geen toestemming heeft verleend voor de Betwiste betalingstransacties. In het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) was ten tijde van de in het geding zijnde betalingstransacties het volgende bepaald over de vraag voor wiens rekening de schade komt als er sprake is van een *niet-toegestane* betalingstransactie. De Bank dient in beginsel de schade aan Consument te vergoeden (artikel 7:528 (oud) BW). In afwijking daarvan bepaalt artikel 7:529 lid 1 (oud) BW dat Consument tot maximaal € 150,- aansprakelijk is voor schade die voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalpas bij een niet-toegestane betalingstransactie, of indien Consument heeft gehandeld in strijd met de voor hem geldende veiligheidsvoorschriften bij het onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument.

Consument draagt echter alle schade als gevolg van niet-toegestane betalingstransacties, indien hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen als bedoeld in artikel 7:524 (oud) BW niet is nagekomen. Deze verplichtingen van Consument worden ingevuld door de voorwaarden voor het gebruik van het betaal-instrument. Zo is Consument ingevolge artikel 21 ABV, hiervoor opgenomen onder 2.3, verplicht de veiligheidsregels van de Bank in acht te nemen. Eén van die verplichtingen is dat Consument zorgvuldig moet omgaan met codes of andere hulpmiddelen en alle denkbare maatregelen moet nemen om fraude of misbruik te voorkomen. Die verplichtingen volgen ook uit artikel 16 van de VB, hiervoor opgenomen onder 2.4, en artikel 1 van de UV, hiervoor opgenomen onder 2.5. De aansprakelijkheid van Consument kan bij *grof nalatig* handelen worden beperkt, indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven (artikel 7:529 lid 3 (oud) BW).

4.3 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie eerst zal moeten toetsen of Consument met betrekking tot de Betwiste betalingstransacties *grof nalatig* in de zin van de wet heeft gehandeld.

Heeft Consument grof nalatig gehandeld?

4.4 Vaststaat dat Consument op verzoek van de Microsoft-medewerker zijn computer heeft opgestart en een aantal handelingen heeft uitgevoerd waardoor de Microsoft-medewerker toegang heeft gekregen tot de computer van Consument. Ook staat vast dat Consument op verzoek van de Microsoft-medewerker heeft ingelogd op de beveiligde internetomgeving van de Bank. Op grond van artikel 21 van de ABV, hiervoor opgenomen onder 2.3, was Consument gehouden zorgvuldig om te gaan met codes en andere hulpmiddelen. Daarmee heeft de Bank beoogd te voorkomen dat codes in verkeerde handen terecht zouden komen of dat derden er misbruik van zouden kunnen maken. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument de veiligheidsvoorschriften van de Bank echter niet in acht genomen door de Microsoft-medewerker toegang te geven tot zijn computer. Bovendien is in voldoende mate komen vast te staan dat Consument ter authenticatie van de Betwiste betalings-transacties zijn gebruikersnaam, wachtwoord en TAN-codes heeft gebruikt. Als gevolg daarvan heeft de fraude kunnen plaatsvinden. Daarmee is in voldoende mate komen vast te staan dat Consument *grof nalatig* in de zin van de wet heeft gehandeld. En dat betekent dat Consument zélf aansprakelijk is voor de Betwiste betalingstransacties.

4.5 Nu vaststaat dat Consument zélf aansprakelijk is voor de Betwiste betalingstransacties, zal de Commissie vervolgens moeten beoordelen of de omstandigheden van het onderhavige geval aanleiding vormen om deze aansprakelijkheid op grond van artikel 7:529 lid 3 (oud) BW te beperken.

Vormen de omstandigheden van het onderhavige geval aanleiding om de aansprakelijkheid van Consument te beperken?

4.6 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de computersystemen van de Bank niet optimaal zijn beveiligd en dat het computersysteem van de Bank veel fraudegevoeliger is dan het computersysteem van, bijvoorbeeld, Rabobank. Naar het oordeel van de Commissie valt echter niet in te zien waarom het systeem van Rabobank, waarbij een *card reader* en een pinpas worden gebuikt voor het geven van betaalopdrachten, veiliger of minder fraude-gevoelig zou zijn dan het systeem van de Bank, waarbij gebruikt wordt gemaakt van TAN-codes. In beide gevallen moet Consument immers een *unieke identificator* gebruiken om een betaalopdracht te authenticeren. Deze stellingen heeft Consument naar het oordeel van de Commissie dan ook onvoldoende onderbouwd en vormen geen omstandigheid op grond waarvan de aansprakelijkheid van Consument dient te worden beperkt.

4.7 De stelling van Consument dat de Kredietrekening niet thuishoort in een internetomgeving, dient hetzelfde lot te ondergaan. Het overmaken van bedragen vanaf de Kredietrekening van Consument naar de betaalrekening van de onbekende begunstigde in het Verenigd Koninkrijk, heeft Consument immers zélf mogelijk gemaakt door de Microsoft-medewerker toegang tot zijn computer te verlenen. Consument heeft zélf door middel van het invoeren van TAN-codes opdracht gegeven voor de Betwiste betalingstransacties. Of de bedragen afkomstig waren van de Betaalrekening dan wel de Kredietrekening van Consument, is daarbij niet relevant. In beide gevallen moet Consument immers een *unieke identificator* gebruiken ter authenticatie van de betaalopdracht.

4.8 Ook de stelling van Consument dat de Bank hem had moeten waarschuwen dat er betalingen naar het Verenigd Koninkrijk werden verricht vanaf de Kredietrekening van Consument, kan Consument niet baten. Het is vaste jurisprudentie van de Geschillen-commissie Kifid dat de Bank *geen* signaleringsplicht heeft met betrekking tot de mutaties van het banksaldo van haar klanten (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-563, Geschillen-commissie Kifid 2017-440 en Geschillencommissie Kifid 2019-198). Verder vormt de enkele omstandigheid dat er bedragen werden overgemaakt vanaf de Kredietrekening van Consument naar een begunstigde in het Verenigd Koninkrijk, geen aanleiding om de betalingstransacties als verdacht aan te merken. Bovendien heeft de Bank voldoende aannemelijk gemaakt dat Consument vaker bedragen heeft overgemaakt vanaf diens Kredietrekening. Deze omstandigheid vormt geen aanleiding om de aansprakelijkheid van Consument te beperken.

4.9 Met de Bank is de Commissie van oordeel dat de Bank voldoende maatregelen heeft getroffen om haar klanten te waarschuwen voor de *Microsoft-fraude*. Zo heeft de Bank op haar website maatregelen gepubliceerd die klanten kunnen nemen om het risico van fraude te beperken.

Daarnaast is er aandacht voor dit soort fraudes in consumentenprogramma's op televisie en in de campagne *Hang op, klik weg, bel uw bank*. De Bank kan er om deze redenen niet verantwoordelijk voor worden gehouden dat Consument niet op de hoogte was van alle beschermende maatregelen (vgl. Geschillencommissie Kifid 2018-690). De leeftijd van Consument acht de Commissie hierbij niet van doorslaggevend belang. Ook deze stelling vormt naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheid op grond waarvan de aansprakelijkheid van Consument dient te worden beperkt.

Conclusie

4.10 Alhoewel vaststaat dat Consument slachtoffer is geworden van een gewiekste fraude, hetgeen de Commissie betreurt, heeft Consument *grof nalatig* in de zin van de wet gehandeld. Consument is zélf aansprakelijk voor de Betwiste betalingstransacties. Er zijn geen omstandigheden die deze aansprakelijkheid beperken. De vorderingen van Consument 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.