Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0440
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 27 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Helpdeskfraude. De consument is door een malafide helpdesk bewogen tot het doen van vijf overboekingen, waarbij de consument dacht terugbetalingen goed te keuren. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en daarom zijn 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. 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 reactie van de consument op de dupliek en
7) de reactie daarop 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 betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening, de Uniforme Veiligheidsregels en de Voorwaarden Mijn ING. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 28 december 2020 heeft de consument via internet het telefoonnummer van de helpdesk van Thunderbird opgezocht omdat hij problemen ondervond met dit programma. De consument heeft vervolgens een (naar nu is gebleken) malafide helpdesk aan de lijn gekregen. De consument is vervolgens geïnstrueerd een programma op zijn computer te installeren alsmede een bedrag over te maken ten behoeve van de werkzaamheden die de helpdeskmedewerker zal gaan verrichten. Hem is voorgehouden dat dit bedrag grotendeels weer aan hem zal worden teruggeboekt. Deze terugboeking diende hij te bevestigen via iDEAL. Uiteindelijk heeft de consument een vijftal overboekingen van in totaal € 983,96 uitgevoerd. Deze overboekingen zijn verlopen via betaaldienstverlener Buckaroo (hierna: de betaaldienstverlener).

2.3 Diezelfde dag heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de fraudehelpdesk van de bank. Eveneens heeft hij de betaaldienstverlener ingelicht over de fraude. De betaaldienstverlener heeft per e-mail aan de consument medegedeeld dat zij niet gemachtigd is de betalingen aan hem terug te storten. Op 29 december 2020 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert van de bank vergoeding van de door hem geleden schade van € 983,96 en stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem geschonden heeft. De consument voert daartoe het volgende aan:

- Het kan de bank verweten worden dat zij geen naam-nummercontrole heeft toegepast. Had zij dit wel gedaan, dan hadden de overboekingen geen doorgang gevonden.
- De consument verwijt de bank eveneens dat zij onvoldoende heeft gedaan om deze vorm van fraude te voorkomen en de consument voor deze vorm van fraude te waarschuwen.
- De consument stelt dat de fraudehelpdesk van de bank onvoldoende druk heeft gezet op de betaaldienstverlener om de overboekingen te blokkeren.

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

Waar gaat deze kwestie over?

3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer is geworden van oplichters. De vraag die echter voorligt, is of de bank gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade van de consument. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

Juridisch kader van niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Een betaaldienstverlener dient op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehoor te geven aan een betaalopdracht. De betaaltransactie mag alleen uitgevoerd worden wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming kan alleen verleend worden conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Is deze instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. In dat geval moet de bank op grond van artikel 7:528 lid 1 BW onmiddellijk het bedrag van deze transactie terugbetalen aan de consument, tenzij er sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.4 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de consument, hoewel hij zich daar op dat moment niet volledig van bewust was, heeft ingestemd met de betalingen door conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure de betalingen goed te keuren met zijn Mobiel Bankieren app.[1] Er is dus geen sprake van niet-toegestane betalingen waardoor de op de bank rustende schadevergoedingsplicht van artikel 7:528 lid 1 BW hier niet van toepassing is. Het standpunt van de bank dat de consument grof nalatig heeft gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft daarom niet verder besproken te worden.

[1] Artikel 2.2 Voorwaarden Mijn ING

De zorgplicht van de bank

3.5 De op de bank rustende zorgplicht houdt in dat zij in haar handelen rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder.[2] Volgens vaste lijn van de commissie is deze zorgplicht in verband met de uitvoering van betalings-transacties beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.[3] De consument heeft gesteld dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft en daarom verplicht is zijn schade te vergoeden. Daartoe heeft hij verschillende argumenten aangevoerd die hierna worden besproken.

Naam-nummer controle

3.6 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank een verwijt te maken valt omdat zij geen naam-nummercontrole heeft toegepast op de overboekingen. Had de bank dit wel gedaan, zo stelt de consument, dan hadden de overboekingen geen doorgang gevonden omdat het rekeningnummer niet overeenkwam met de partijen waarnaar het geld werd overgemaakt.

3.7 De bank heeft gemotiveerd betwist dat een dergelijke controle niet door haar wordt uitgevoerd. Wanneer een overboeking wordt ingevoerd in Mijn ING controleert de IBAN-Naam Check of de ingevoerde naam overeenkomt met de naam die bij de bank bekend is in relatie tot het rekeningnummer. Indien dit niet zo is, ontvangt de gebruiker een waarschuwingsmelding. Echter, zo heeft de bank opgemerkt, betroffen de overboekingen op 28 december 2020 iDEAL-transacties. De bank heeft toegelicht dat het bij dergelijke transacties technisch niet mogelijk is om een IBAN-Naam Check uit te voeren. Dit heeft overigens ook geen toegevoegde waarde omdat een iDEAL-betaling altijd vanuit de betaalomgeving van de begunstigde wordt geïnitieerd.

3.8 De commissie acht de toelichting van de bank omtrent de IBAN-Naam Check en iDEAL-transacties aannemelijk. Omdat partijen het in de klachtprocedure niet eens zijn geworden over de vraag of er sprake is geweest van iDEAL-transacties of reguliere overboekingen, merkt de commissie aanvullend nog het volgende op. Ook indien er sprake was geweest van reguliere overboekingen, had de IBAN-Naam Check in dit geval geen waarschuwingsmelding gegeven. Nu de betalingen zijn verricht met tussen-komst van de betaaldienstverlener, zijn de betalingen verricht naar de derdengelden-rekening van de betaaldienstverlener.

---

[2] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, te raadplegen via www.rechtspraak.nl. De zorgplicht is door de bank uitgewerkt in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017.

[3] GC Kifid 2019-531 en nadien herhaald in GC Kifid nrs. 2019-882, 2019-883, 2020-086 en 2021-502, te raadplegen via www.kifid.nl.

Het gebruikte rekeningnummer is gekoppeld aan de naam van de betaaldienstverlener waardoor de IBAN-Naam Check geen onregelmatigheid zou hebben gevonden. Het feit dat in dit geval op het rekeningafschrift van de consument (ook) de naam van de uiteindelijke begunstigde (in dit geval een online winkel) wordt genoemd, is een technische keuze van de betaaldienstverlener met betrekking tot iDEAL-transacties en maakt het vorenstaande niet anders.[4] De commissie is daarom van oordeel dat de bank in dit kader haar zorgplicht niet geschonden heeft.

Waarschuwing voor helpdeskfraude

3.9 De consument is van mening dat de bank onvoldoende heeft gedaan om hem te waarschuwen voor helpdeskfraude. Hij heeft daartoe aangevoerd dat op verschillende websites te vinden is dat het bankrekeningnummer van de betaaldienstverlener veelvuldig betrokken is (geweest) bij helpdeskfraude. Ook heeft een fraudemedewerker van de bank hem telefonisch medegedeeld dat hem bekend was dat het telefoonnummer van de zogenaamde helpdesk een bekend nummer is in het kader van helpdeskfraude. De bank was dus op de hoogte van de risico's of had daarvan op de hoogte moeten zijn en de consument daarvoor moeten waarschuwen, aldus de consument.

3.10 De bank heeft aangevoerd dat zij haar klanten via haar website waarschuwt voor deze en andere vormen van fraude. In artikel 16.3 van de Voorwaarden Betaalrekening heeft de bank met haar klanten afgesproken dat zij maandelijks kennis dienen te nemen van de informatie die de bank verstrekt omtrent fraude en maatregelen die de klanten daaromtrent kunnen treffen. Daarnaast is er volgens de bank in de media volop aandacht geweest voor deze vorm van fraude, bijvoorbeeld via de campagne "Hang op, klik weg, bel uw bank" van de Nederlandse Vereniging van Banken. De bank meent dan ook dat deze vorm van fraude inmiddels als algemeen bekend mag worden verondersteld en dat de consument hier in alle redelijkheid op bedacht had moeten zijn. De commissie volgt de bank in dit standpunt en is van oordeel dat de bank heeft aangetoond dat zij zich voldoende heeft ingespannen om de consument te waarschuwen voor deze en andere vormen van fraude. Ook hier is geen sprake van schending van haar zorgplicht door de bank.

[4] De betaalprovider schrijft hierover op haar website: *"Betalingen via iDEAL worden sinds april 2019 verwerkt onder de eigen naam van de webshop of het bedrijf. Hoewel de betalingen nog steeds via een derdengeldenrekening verlopen, verdwijnt deze tenaamstelling naar de achtergrond."* Te raadplegen via: https://www.buckaroo.nl/over-ons/buckaroo-stichting-derdengelden-consumenten.

Bijstand na fraude

3.11 De consument heeft gesteld dat de bank hem onvoldoende heeft bijgestaan nadat hij de bank op de hoogte heeft gesteld van de fraude. De bank had, aldus de consument, intensiever bij de betaaldienstverlener moeten aandringen op het blokkeren van de doorstorting van de bedragen nu bekend was dat de bedragen 48 uur op de derdengeldenrekening van de betaaldienstverlener blijven staan alvorens zij worden doorbetaald aan de uiteindelijke begunstigde.

3.12 De commissie is van oordeel dat onvoldoende gesteld dan wel gebleken is wat de bank meer had moeten dan zij reeds gedaan heeft. Een medewerker van de fraudehelpdesk heeft per e-mail contact opgenomen met de betaaldienstverlener en haar contactpersoon aldaar verzocht te bezien of er nog een bedrag veilig gesteld kan worden. Enkele dagen later heeft zij de betaaldienstverlener gerappelleerd. Dat de betaaldienstverlener geen gehoor aan dit verzoek heeft gegeven, kan de bank niet worden verweten. Daarnaast is het de bank niet toegestaan om een overboeking te annuleren of terug te boeken zonder toestemming van de begunstigde.[5]

Conclusie

3.13 Op grond van bovenstaande is de commissie dat er geen sprake is van schending van haar zorgplicht door de bank en dat er ook geen andere juridische basis bestaat voor een schadeloosstelling van de consument door de bank. De vordering van de consument dient daarom afgewezen te worden.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[5] Hof 's-Hertogenbosch 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175, te raadplegen via www.rechtspraak.nl.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 Zorgplicht

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

(…)

Voorwaarden Betaalrekening

Artikel 16 Een betaalinstrument gebruiken

(…)

3. ING geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en misbruik te voorkomen. Hiervan moet u maandelijks kennisnemen en u moet ernaar handelen.

Voorwaarden Mijn ING

Artikel 2 Mijn ING gebruiken

(…)

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.

(…)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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 BW

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener, 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.

(…)

Artikel 7:529 BW

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.

(…)

Artikel 7:533 BW

(…)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

(…)