

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0016

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. H.P. de Kanter,
P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten
Cate, secretaris

Datum uitspraak	17 februari 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

De Commissie van Beroep is evenals de Geschillencommissie van oordeel dat de consument onder valse voorwendselen heeft geprobeerd de bank ertoe te bewegen onder de coulanceregeling zijn schade te vergoeden.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 6 mei 2024 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 25 maart 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0263).
- 1.2 De bank heeft een op 27 juni 2024 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 14 oktober 2024. De consument is daar verschenen, vergezeld door zijn vader, de heer [naam 1], en zijn partner, mevrouw [naam 5]. Namens de bank waren de heer [naam 2], juridisch medewerker, en de heer [naam 3], fraudeonderzoeker, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, de consument aan de hand van een overgelegde pleitnota, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 25 maart 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.11. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

- 3.2 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard.
- 3.3 Op 25 januari 2022 heeft de consument zijn overboekingslimiet in Mijn ING verhoogd naar € 50.000,-.
- 3.4 De consument heeft omstreeks begin 2022 drie kredieten afgesloten, bij verschillende kredietaanbieders (hierna: de kredieten). Op 14 februari 2022 is het eerste krediet, van € 50.000,-, op de betaalrekening van de consument uitbetaald. Op 15 februari ontving hij het tweede krediet, van € 75.000,-, op zijn betaalrekening.
- 3.5 Eveneens op 15 februari 2022 heeft de consument € 45.000,- overgemaakt naar een rekeningnummer bij een bank in Singapore. Op 16 februari 2022 heeft de consument € 35.000,- naar hetzelfde rekeningnummer overgemaakt.
- 3.6 Op 2 maart 2022 werd het derde krediet aan de consument uitbetaald, van € 50.000,-.
- 3.7 Op 9 maart 2022 heeft de consument € 30.000,- overgemaakt naar het genoemde rekeningnummer in Singapore (hierna worden deze drie betalingen naar Singapore aangeduid als de betalingen).
- 3.8 Op 9 mei 2022 heeft de consument de bank gebeld en gemeld dat hij slachtoffer is van fraude. De melding heeft betrekking op de betalingen. De bank heeft in dat telefoongesprek aan de consument gevraagd of hij aangifte had gedaan bij de politie. Dat had de consument nog niet gedaan. Op 10 mei 2022 heeft hij alsnog aangifte gedaan en hij heeft het proces-verbaal van aangifte naar de bank gestuurd. In het proces-verbaal van aangifte is het volgende opgenomen:

“Vanwege verbouwing eigen huis was er meer geld ongeveer 200.000 euro op mijn bankrekening in februari. Hiervan was 175.000 euro geleend geld. Vlak nadat ik het geld op mijn rekening had werd ik gebeld door heer [naam 4] die zich voorstelde als bankmedewerker ING. Hij kwam erg behulpzaam over en was van de afdeling beveiliging gaf hij aan. De heer [naam 4] was op de hoogte van mijn persoonlijke gegevens (NAWE, rekeningnummer, geboortedatum) en wist dat ik een groot bedrag op mijn rekening had. Hij gaf aan dat het verstandig is om meerdere rekeningen te openen vanwege beveiliging. Maar ook vanwege kosten rente. Ik zag dit als service en maakte onder begeleiding van de heer [naam 4] naar een ander rekeningnummer in 3 delen op verschillende momenten in totaal 110.000 euro over. Daarna zou dit zichtbaar worden in MIJN ING werd mij aangegeven. Na de eerste betaling was ik al argwanend maar ik wilde blijven geloven dat het service was en dat het onderbouwd is. Het bleef langer duren voordat het toegevoegd zou worden aan MIJN ING omdat het extra tijd nodig zou hebben gaf de heer [naam 4] aan. Ik moest geduldig zijn werd ook aangegeven. Ik bleef argwanend achter maar nam tegelijkertijd ook een passieve houding aan. Ik wilde maar al te graag geloven want ik zou toch niet belazerd zijn. Ik hield het voor mezelf. Daarna gaf de heer [naam 4] aan dat ik alleen nog moest aantonen met een verklaring dat ik de rekeninghouder was met een 'solvency statement'. Daarna belde hij niet meer en ik voelde ik het al opwellen. Ik heb mijzelf gemeld bij het fraude telefoonnummer van ING WEBSITE en het hele verhaal gemeld. ING fraude gaat het verder onderzoeken werd mij medegedeeld. Hiernaast doe ik deze aangifte.”

- 3.9 De bank heeft de consument uitgenodigd voor een gesprek over de fraudemelding van de consument. Dit gesprek heeft op 30 mei 2022 plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek heeft de consument verklaard dat hij de kredieten had afgesloten om zijn woning te verbouwen. Hij en zijn partner gingen hun woning te koop zetten en wilden in dat kader wat zaken opknappen. Ook wilden zij wat dingen doen in hun nieuwe woning. In het gesprek heeft de bank aan de consument gevraagd of hij zeker weet dat hij slachtoffer is van bankhelpdeskfraude. Daarbij heeft de bank uitleg gegeven over beleggingsfraude en heeft zij hem gevraagd of daar sprake van is. De consument bleef erbij dat hij benaderd is door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank en dat sprake is van bankhelpdeskfraude.
- 3.10 Op 27 oktober 2022 heeft nog een gesprek tussen de bank en de consument plaatsgevonden. Ook in dat gesprek heeft de consument gesteld dat hij is opgelicht door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank die hem zou helpen om zijn geld veilig te stellen. De bank heeft na afloop van het gesprek een verslag opgemaakt. De consument heeft de bank gevraagd om de audio-opname van het gesprek ook met hem te delen. Dit heeft de bank aanvankelijk geweigerd en maanden later alsnog gedaan.
- 3.11 Op 29 november 2022 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd, waarin het volgende is opgenomen:

“Omdat uit ons onderzoek volgt dat u een onjuiste voorstelling van zaken hebt gegeven, u onvoldoende medewerking wilt verlenen om ons onderzoek in volle omvang te kunnen doen, zoals onderzoek naar de door u gebruikte apparatuur, kunnen wij op dit moment niet anders dan concluderen dat u onder valse voorwendselen getracht heeft ING te bewegen tot het uitkeren van een schadevergoeding. Daarom zijn wij voornemens om afscheid van u te gaan nemen als klant en aangifte te gaan doen bij de politie.

Beëindigen klantrelatie en registratie Incidentenregister en EVR

*Als gevolg van ons voornemen de klantrelatie met u te gaan beëindigen, kunt u vanaf **9 januari 2023** uw Betaalrekening(en) en evenals eventueel bijbehorende producten niet meer gebruiken. Omdat wij fraude willen en moeten bestrijden en de financiële integriteit moeten waarborgen, nemen wij uw (persoons)gegevens op in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) voor een periode van 8 jaar. Aan de opnamecriteria is voldaan. Het opnemen van uw gegevens kan nadelig voor u zijn. Wat dit precies betekent leggen wij eveneens uit in de bijlage.”*

- 3.12 De bank heeft op 7 februari 2023 bij de politie aangifte gedaan van poging tot oplichting en witwassen door de consument.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 Aan de Geschillencommissie is, volgens de weergave in haar uitspraak onder 3.1, ter beoordeling voorgelegd of de consument op basis van het coulancekader bankhelpdeskfraude aanspraak kan maken op schadevergoeding van € 110.000,- en, in het verlengde daarvan, of de registraties verwijderd moeten worden. Ook is aan de Geschillencommissie voorgelegd of de bank haar zorgplicht geschonden heeft en zich voldoende heeft ingespannen in het onderzoek naar de fraude.

- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consument afgewezen. De Geschillencommissie achtte de stelling van de consument dat hij slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude niet aannemelijk. Zij achtte ook de verklaring van de consument dat hij de kredieten had opgenomen voor verbouwing niet aannemelijk. De Geschillencommissie heeft de bank gevolgd in haar conclusie dat de consument geld geleend heeft met de bedoeling om daarmee te beleggen en dat, toen bleek dat hij werd opgelicht, hij heeft voorgewend dat hij de gelden als gevolg van bankhelpdeskfraude heeft verloren. Gelet daarop was de Geschillencommissie van oordeel dat de consument met dit voorwendsel het oogmerk heeft gehad zich wederrechtelijk te bevoordelen, wetende dat hij anders niet voor de coulanceregeling in aanmerking zou komen. De Geschillencommissie heeft ook geoordeeld dat de bank niet verwijtbaar heeft gehandeld door hem niet te waarschuwen. Met de bank heeft de Geschillencommissie verder geoordeeld dat in voldoende mate vaststaat dat de consument heeft geprobeerd de bank op te lichten. De registraties in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar heeft de Geschillencommissie, kort gezegd, gerechtvaardigd geacht. De Geschillencommissie heeft eveneens geoordeeld dat de opzegging van de bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Zij heeft ten slotte geoordeeld dat de bank zich voldoende heeft ingespannen om de consument te helpen om het geld te achterhalen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 Het beroep van de consument strekt ertoe dat de Commissie van Beroep tot een andere waardering komt van de relevante omstandigheden dan de Geschillencommissie. De consument betoogt in het bijzonder dat hij het slachtoffer is geweest van bankhelpdeskfraude, zonder enige betrokkenheid bij frauduleuze activiteiten. Hij verzoekt de Commissie van Beroep dat alle door de bank genomen maatregelen worden teruggedraaid.
- 5.2 De Commissie van Beroep oordeelt als volgt.
- 5.3 De consument heeft in zijn aangifte bij de politie op 10 mei 2022, samengevat, het volgende gemeld. Hij was op 15 februari 2022 gebeld door een zekere [naam 4] die zich voorstelde als bankmedewerker ING (afdeling beveiliging). Deze [naam 4] was op de hoogte van de persoonlijke gegevens van de consument en wist dat hij een groot bedrag op zijn rekening had staan. Volgens [naam 4] was het verstandig om meerdere rekeningen te openen vanwege beveiliging maar ook vanwege "kosten rente". Vervolgens heeft de consument onder begeleiding van [naam 4] in drie delen op verschillende momenten (15 februari 2022, 16 februari 2022 en 9 maart 2022) in totaal € 110.000,- overgemaakt op een rekening van Entrebiz PTE LTD – Singapore.
- 5.4 De consument heeft op 9 mei 2022 van deze omstandigheden melding gedaan bij ING. Met een beroep op de coulanceregeling bankhelpdeskfraude wenst de consument voor het genoemde bedrag van € 110.000,- schadeloos te worden gesteld.
- 5.5 Volgens de bank wijken de door de consument genoemde omstandigheden zo zeer af van de gebruikelijke omstandigheden bij bankhelpdeskfraude dat zij geen geloof heeft gehecht aan de lezing van de consument. De bank acht aannemelijk dat de consument het slachtoffer is geworden van beleggingsfraude. In haar visie heeft de consument bewust in strijd met de waarheid aangegeven dat sprake is geweest van bankhelpdeskfraude omdat slachtoffers daarvan in veel gevallen in aanmerking komen voor een coulancevergoeding uit

hoofde van het coulancekader inzake spoofing.

- 5.6 Zoals overwogen, heeft de Geschillencommissie de bank gevolgd in haar standpunt. De Commissie van Beroep sluit zich hierbij aan en licht dat hierna toe.
- 5.7 In de onderhavige zaak is opvallend dat de consument eind januari 2022 zijn overboekingslimiet bij de bank heeft verhoogd naar € 50.000,-, dat hij omstreeks dezelfde tijd drie kredieten tot een totaalbedrag van € 175.000,- heeft afgesloten en dat, zoals volgt uit de lezing van de consument, de drie overboekingen (op 15 en 16 februari 2022 en op 9 maart 2022) geheel zouden losstaan van het bestedingsdoel van de drie kredieten. Een en ander roept vragen op en het valt dan ook te begrijpen dat de bank daarover kritische vragen heeft gesteld aan de consument tijdens de twee interviews.
- 5.8 De antwoorden die de consument in dat verband heeft gegeven, acht de Commissie van Beroep weinig overtuigend. Het komt erop neer dat de consument een krediet heeft afgesloten voor een bedrag van € 175.000,- en over dat bedrag renteverplichtingen is aangegaan, zonder ook maar enigszins duidelijk te kunnen maken wat hem concreet voor ogen stond bij de besteding van dat bedrag. Hij heeft in het eerste interview gesproken over verbouwingswerkzaamheden aan zijn woning, zoals: *'de CV lekt, de groepenkast valt vaak uit, er is een verrotte muur vanwege lekkage, misschien willen we de badkamer wel helemaal vernieuwen en daarbij ook de WC, ook willen we het huis wat meer verduurzamen'*. Op de vraag wat bedoel je met verduurzamen, antwoordde de consument: *'CV installatie en misschien van het gas af'*; *'wij verwachten wel iets van € 20.000,- voor badkamer en wc'*. Op de vraag of er ook offertes waren, antwoordde de consument: *'die heb ik niet, geen specifieke informatie opgevraagd over de kosten'*. Hij heeft ook verklaard dat het ook voor "onze andere woning" was ('daar moeten ook nog dingen aan gebeuren'). De consument heeft verder verklaard dat de kredietbemiddelaar niet heeft geadviseerd en dat hij (de consument) geen uitgebreide toelichting heeft moeten geven over de verbouwingsplannen.
- 5.9 Tijdens het tweede interview heeft de consument verklaard dat hij inmiddels was verhuisd naar een woning in [plaats 1] en dat de woning in [plaats 2] waarover hij in zijn eerdere verklaring sprak, te koop stond. Op de vraag of het juist is dat hij de leningen heeft afgesloten voor een verbouwing van de woning in [plaats 2], heeft hij verklaard dat dat klopt. Hij wilde "de gebreken opknappen" voor de verkoop. Hij is het ermee eens als hem wordt voorgehouden dat hij voor de gebreken geen € 175.000,- nodig heeft. Hij had wel de zekerheid dat hij het op elk moment boetevrij kon aflossen. Uit de verklaring komt naar voren dat hij het huis in [plaats 2] verkoopklaar wilde maken maar dat een bedrag van € 175.000,- daarvoor veel te veel was en dat hij wel heel veel ervaring heeft met verbouwen. Op de vraag om nog eens uit te leggen waar de verbouwing van de woning in [plaats 2] uit zou bestaan, heeft de consument verklaard: *"Uit een volledige verbouwing van de woning. Dus we wilden zoveel mogelijk verduurzamen waar dat mogelijk was. Sowieso ook de keuken de badkamer en het toilet. Dat zijn drie dingen die we wilden aanpassen. Oh en de vloer. En onder verduurzaming had ik ook nog niet concreet bedacht van oké wat zou dat precies moeten gaan worden. Maar wel van het gas af"*. Als vraagprijs van de woning heeft de consument genoemd € 245.000,-. Op de vraag waarom hij geen offertes had opgevraagd en geen concreet verbouwingsplan had, heeft de consument geantwoord: *"Omdat ik veel ervaring heb met verbouwen en ik heb ook een netwerk want ik heb eerder een huis verbouwd in [plaats 3]. Dat was voor mij ook een soort referentiekader. Daar was ik 40.000 voor kwijt. Dus ik dacht met duurder materialen ben ik vast iets duurder uit. Ik wist ook wel dat ik niet het volledige*

bedrag nodig zou hebben. Met het feit dat ik boete vrij kon aflossen, die zekerheid had ik sowieso, dat het geld terug kon." De consument heeft verklaard dat hij ook een kleine verbouwing heeft gedaan in zijn woning in [plaats 1] en dat hij daarvoor een bouwdepot heeft afgesloten.

- 5.10 Tijdens het eerste interview heeft de consument verklaard: *"Ja het is misschien nu achteraf wel heel stom om zo'n bedrag te lenen. Gevaarlijk om zoveel geld te hebben en je betaald rente voor geld wat je niet eens gebruikt. Ik vind wel dat als je van plan bent om het binnen een half jaar weer af te lossen, dat het dan wel mee valt met de kosten. Ik heb het gewoon niet zo scherp gedaan. Het had meer gekaderd kunnen worden"*. Als verklaring van de toen eveneens aanwezige partner van de consument is genoteerd *"Achteraf gezien misschien wel dom. Maar vind het wel jammer dat de kredietmaatschappij niet beter advies heeft gegeven"*. In het transcript van het tweede interview is het volgende te lezen: *"Met de omstandigheden waar ik nu in zit weet ik dat ik dit beter had willen voorbereiden. En ook de verbouwing beter in kaart had willen brengen en het geld wat ik wilde lenen beter in kaart had moeten brengen. Dat zijn dingen wat dure lessen zijn geweest de afgelopen tijd. Dus als ik het opnieuw had moeten doen had ik het ook zo gedaan als u zegt. Ik heb het niet goed gedaan. Ik heb dat te onzorgvuldig gedaan. Te makkelijk gedacht. En ik vertrouwde op het feit dat ik het altijd terug kon brengen omdat het boete vrij aflosbaar is"*.
- 5.11 Een en ander overziende, concludeert de Commissie van Beroep dat de consument tegenover de bank gedurende de twee interviews niet een overtuigende verklaring heeft kunnen geven voor zijn motief om tot een bedrag van € 175.000,- te lenen. Het lenen van een dergelijk groot bedrag (met substantiële renteverplichtingen) voor het 'verkoopklaar' maken van een woning die naderhand (onverbouwd) te koop is aangeboden voor € 245.000,- acht de Commissie van Beroep in de gegeven omstandigheden (met nog geen begin van een concreet plan) niet geloofwaardig.
- 5.12 Tegenover de uitspraken van de consument tijdens de interviews staat zijn stellingname in het beroepschrift. Daar spreekt de consument over zichzelf als: 'ervaren vastgoedbeleggers, strategische planning en marktonderzoek bij het ontwikkelen van onze verbouwingsplannen, grondige analyse van de markt en een diepgaand begrip van de behoeften van potentiële kopers of huurders, de creatie van een mantelzorgwoning, een zorgvuldig overwogen strategie, grondige analyse van markttrends, besluitvorming stevig verankerd in data en inzicht'. Ook geeft hij een uiteenzetting over de 'fiscale implicaties van leningen en vermogensplanning, het Nederlandse belastingstelsel en de drie boxen'. Met hetgeen de consument in beroep naar voren heeft gebracht, is hij er echter niet in geslaagd voor het genoemde bedrag van € 175.000,- alsnog een aannemelijk bestedingsdoel naar voren te brengen. Het contrast tussen de wijze waarop de consument zich in beroep presenteert en het beeld dat naar voren komt uit de transcripties van de twee interviews is daarvoor te groot. Bovendien blijft het betoog van de consument in beroep steken in algemeenheden. Ook de door hem in beroep overgelegde stukken brengen hierin geen verandering. De Commissie van Beroep wil wel aannemen dat de consument een deel van het door hem geleende bedrag van € 175.000,- heeft willen gebruiken voor woningverbetering (het geleende bedrag is immers niet volledig overgemaakt naar Singapore), maar dat laat onverlet dat geen geloofwaardige verklaring is gegeven voor een lening van deze omvang. De Commissie van Beroep wil ook aannemen dat de consument in het verleden betrokken is geweest bij verbouwingswerkzaamheden, maar ook dat gegeven draagt niet bij aan de aannemelijkheid van zijn stelling dat hij € 175.000,- heeft geleend met het oog op de verbouwing van de woning in [plaats 2].

- 5.13 Aan het voorgaande voegt de Commissie van Beroep nog het volgende toe. De bank heeft bij verweerschrift in beroep naar voren gebracht dat de consument op 10 november 2022 nog een telefoongesprek heeft gehad met de fraudeonderzoeker van de bank waarin de consument liet weten dat zijn eerste melding niet klopte en dat het meer met investeren te maken had en dat alles toch anders zat dan hij in eerste instantie aan de bank had gemeld. De bank heeft daarbij de inhoud van de gespreksaantekeningen van de fraudeonderzoeker weergegeven. De bank heeft dat gesprek aangehaald in haar brief van 29 november 2022 aan de consument:

“In het telefoongesprek op 10 november 2022 met de heer [naam 3], fraude onderzoeker van ING, heeft u verder aangegeven dat uw eerst fraudemelding bij ING, op 9 mei 2022, niet helemaal juist was maar meer te maken had met investeringen. U gaf aan dat u op ons advies, gegeven in onze brief van 31 oktober 2022, op de website van ING gekeken hebt naar het item Veilig bankieren/“Beleggings fraude”. U gaf aan wel degelijk gebeld te zijn maar dat dit te maken had met investeringen en rentes die u daarvoor zou krijgen. U gaf desgevraagd ook aan zelf weldegelijk bekend te zijn met online investeren. U gaf in dit gesprek aan dat de situatie heel emotioneel voor u was en dat u, voordat u verder uitleg van zaken wilde geven, eerst uitleg wilde geven aan uw vader en uw vriendin. Dit werd door de heer [naam 3] uiteraard gerespecteerd. U zou de volgende dag, 1 november 2022, terugbellen. Dat heeft u echter niet gedaan. Wel heeft u een bericht gestuurd dat het die dag niet meer lukte om te bellen en na het weekeinde terug zou bellen. Hierop heeft u van de heer [naam 3] het verzoek ontvangen om in dat geval schriftelijk uitleg te geven. U heeft echter niet meer gebeld en ook geen schriftelijke uitleg gegeven.”

Het valt op dat de consument in zijn reactie op de brief van de bank van 29 november 2022 bij e-mail van 29 december 2022 niet op deze passage is ingegaan. Wel heeft de consument in een ongedateerde brief aan de bank (de Commissie van Beroep begrijpt dat dit de brief is van 17 februari 2023) het volgende geschreven:

“In tegenstelling tot wat u schrijft heb ik tijdens mijn telefoongesprek met [naam 2] op 10 november 2022 wederom benadrukt dat de fraudeur zich voordeed als een medewerker van ING om een veilige rekening te openen.”

De Commissie van Beroep acht deze betwisting echter niet geloofwaardig omdat de consument eerder, op 14 november 2022, in een e-mail aan [naam 3] het volgende had geschreven:

“(…)

3) Wat mij echt is overkomen kan ik, ondanks uw voorbeelden, als leek niet goed vaststellen. Maar mogelijk bent u daar wel deskundig toe. En mogelijk is er inderdaad sprake van beleggingsfraude, maar dit definitief vaststellen kan ik helaas niet, ondanks uw aandrang hiertoe. Het besef is er uiteraard wel degelijk dat dit mogelijk is. Derhalve ben ik voornemens mijn vermeende bankhelpdeskfraude aangifte aan te vullen naar een vermeende beleggingsfraude aangifte.

(…)”

De Commissie van Beroep constateert dat de bank haar lezing over het gesprek op 10 november 2022 ook naar voren heeft gebracht in haar verweerschrift in eerste aanleg en dat de consument daarop niet is ingegaan bij repliek en evenmin ter zitting bij de Geschillencommissie (waar de consument niet in persoon is verschenen). Ook in zijn beroepschrift en zijn pleitnota in beroep heeft de consument niet gereageerd op dit punt.

- 5.14 De voorgaande overwegingen leiden de Commissie van Beroep tot de conclusie dat moet worden aangenomen dat de consument wel degelijk is benaderd om geld te beleggen. De Commissie van Beroep gaat ervan uit dat de andersluidende verklaring van de consument op verschillende onderdelen - dat het volledige bedrag van € 175.000,- is geleend met het oog op het 'verkoopklaar' maken van de woning in [plaats 2] en dat hij door een onbekende is benaderd met het oog op de beveiliging van zijn bankrekening en 'kosten rente' - onwaar is en bedoeld om de waarheid te verhullen. De Commissie van Beroep gaat er daarom eveneens van uit dat degene die de consument heeft benaderd om geld te beleggen, zich niet heeft voorgedaan als medewerker van ING van de afdeling beveiliging. De consument heeft bij zijn beroepschrift nog een e-mail van 28 maart 2024 van de politie overgelegd waarin is vermeld dat het door hem opgegeven e-mailadres voorkomt in gestolen (inlog)gegevens uit een grootschalig bankhelpdeskfraude- en phishing onderzoek, maar dit gegeven brengt in het voorgaande geen verandering. Zoals de bank heeft gesteld, zullen de lijsten met dergelijke gegevens ook worden gebruikt door criminelen die zich met beleggingsfraude bezighouden.
- 5.15 De Commissie van Beroep onderschrijft op grond van de voorgaande overwegingen de conclusie van de Geschillencommissie dat de consument geld heeft geleend met de bedoeling om daarmee te beleggen (althans, zo voegt de Commissie van Beroep toe, om met een deel daarvan te beleggen). Toen bleek dat hij werd opgelicht, heeft hij voorgewend dat hij de gelden als gevolg van bankhelpdeskfraude heeft verloren. De consument heeft met dit voorwendsel het oogmerk gehad zich wederrechtelijk te bevoordelen, wetende dat hij anders niet voor de coulanceregeling in aanmerking zou komen.
- 5.16 Wat de registraties betreft, heeft de consument in zijn pleitnota naar voren gebracht dat deze zijn reputatie schaden maar ook een impact hebben op zijn financiële toekomst. Hij heeft daarom gevraagd om deze registraties ongedaan te maken. De Commissie van Beroep deelt echter het oordeel van de Geschillencommissie dat de verschillende registraties, zowel als zodanig als naar duur, proportioneel zijn.
- 5.17 Het voorgaande betekent dat het beroep van de consument geen succes heeft. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie daarom bevestigen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.