Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0891

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	28 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Phishing. De consument is slachtoffer geworden van phishing. De commissie overweegt dat de consument de betalingstransactie zelf heeft geautoriseerd. Verder gaat de commissie niet mee in de stelling van de consument dat de Mobiel Bankieren App van de bank haar onvoldoende tegen de fraude heeft beschermd. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; en 2) het verweerschrift 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 en een creditcard aan bij de bank.

2.2 Op 5 april 2023 is de consument slachtoffer geworden van phishing: zij heeft een e-mail ontvangen die van PostNL afkomstig leek te zijn. In deze e-mail werd aangegeven dat een pakket niet geleverd kon worden omdat het adres niet bekend was en dat de consument daarom eerst een bedrag van € 3,42 aan adrescorrectiekosten moest betalen. De consument heeft op de link in deze e-mail geklikt, waarna zij in een door de oplichters gecreëerde digitale omgeving terecht is gekomen. In deze digitale omgeving heeft zij haar creditcardgegevens ingevuld en via haar Mobiel Bankieren App heeft zij akkoord gegeven voor een creditcardbetaling van € 1.932,-.

2.3 Vrijwel direct na deze betaling heeft de consument contact opgenomen met de afdeling Fraude van de bank. Na de melding van de consument heeft de bank het bedrijf waaraan de betaling is gedaan ([naam bedrijf]) aangeschreven om te kijken of dat bedrijf de transactie nog kon tegenhouden. Dit is niet gelukt.

De klacht en vordering

2.4 De consument begrijpt dat zij deels "schuldig" is door in de Mobiel Bankieren App op de OK-knop te drukken, maar zij wist niet dat er sprake was van een wijzing van het bedrag. Volgens de consument heeft de Mobiel Bankieren App haar onvoldoende beschermd tegen de fraude. Zij vindt het daarom niet terecht dat zij de volledige schade moet dragen en vordert dat de bank haar hierin tegemoetkomt. Daarnaast wijst de consument erop dat zij de betaling heeft verricht met haar creditcard; in dat kader doet zij een beroep op de GeldTerugService.

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 zij het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, maar dat de bank in deze zaak niets te verwijten valt. De consument heeft de betalingstransactie immers *zelf* geautoriseerd. De consument lijkt te stellen dat zij in de Mobiel Bankieren App bij de optie "bevestig je creditcardbetaling" op "bevestigen" heeft gedrukt, maar dat daarbij niet zichtbaar was dat het bedrag van € 3,42 gewijzigd was in € 1.932,-. De bank heeft dit echter gemotiveerd betwist. De bank heeft namelijk laten zien hoe het autorisatiescherm in de Mobiel Bankieren App eruitziet. Daaruit blijkt dat bij de optie "bevestig je creditcardbetaling" zowel de naam van het bedrijf waaraan de betaling wordt gedaan (in het geval van de consument: [naam bedrijf]) als het te betalen bedrag (in het geval van de consument: € 1.932,-) zichtbaar is. De consument had dus de mogelijkheid om de betaling af te breken, simpelweg door niet op "bevestigen" te drukken. De commissie ziet daarom niet in waarom de Mobiel Bankieren App – zoals de consument stelt – onvoldoende bescherming zou bieden.

3.2 Verder is van belang dat de bank enkel als betaaldienstverlener is opgetreden. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht.

In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdracht ervan op de hoogte was dat de gelden uiteindelijk terecht zouden komen bij de oplichters. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. Allereerst is de bank niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[1] En zelfs als de bank dit wél zou hebben gedaan, had er geen aanleiding hoeven zijn om de transactie tegen te houden. De consument heeft de gelden immers niet *rechtstreeks* overgemaakt naar de oplichters, maar de gelden eerst overgemaakt naar [naam bedrijf].

3.3 Tot slot overweegt de commissie dat de consument geen geslaagd beroep kan doen op de GeldTerugService. In de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard is opgenomen in welke situaties de consument géén gebruik kan maken van de GeldTerugService. Eén van die situaties is de situatie waarin de consument niet direct aan de verkoper heeft betaald: "*Op de GeldTerugService kan geen beroep worden gedaan als (...) u niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal*". In deze zaak is sprake van die situatie. De consument heeft namelijk niet rechtstreeks aan de uiteindelijke ontvanger betaald, maar via een derde partij ([naam bedrijf]).

3.4 Dit alles leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[1] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.