Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1014
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., handelend onder de naam Knab, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is door een derde via het internet opgelicht en heeft daardoor schade geleden. Naam-nummer controle? Klacht is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de per 29 maart 2019 toegestuurde stukken;
- 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.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2016 bij de Bank een betaalrekening (betaalrekening) geopend.

2.2 In de toepasselijke Knab Overeenkomst en Voorwaarden Betalen, versie 8.1 staat: *"6.8 Als je ons in je Persoonlijke Bankomgeving opdracht geeft om geld over te boeken, dan geef je ons informatie. Zo geef je ons in ieder geval informatie over de (betaal)rekening waarnaar wij het geld moeten overboeken. Wij controleren die informatie niet. Je bent zelf verantwoordelijk voor de informatie die je hebt ingevoerd.*

Heb je verkeerde informatie doorgegeven? En boeken wij het geld over naar de verkeerde (betaal)rekening? Laat het ons dan weten. Houd er wel rekening mee dat het terugboeken van je geld alleen lukt als de persoon die jouw geld heeft ontvangen, daarvoor toestemming geeft."

2.3 Consument heeft via het internet een man leren kennen. Op een gegeven moment heeft de man Consument om financiële hulp gevraagd. Consument heeft het verzoek van de man om hem geld te lenen gehonoreerd door van haar betaalrekening op 7 november 2018, 4 en 20 december 2018 respectievelijk € 3.948, € 3.800 en € 3.390 op de door de man in Engeland aangehouden rekening over te maken.

2.4 De man heeft vanwege aanhoudende financiële problemen Consument vervolgens gevraagd een rekening bij een Engelse bank te openen. Consument heeft hiermee ingestemd en diverse documenten naar het opgegeven mailadres gemaild. Die rekening is op 2 januari 2019 geopend. De communicatie tussen Consument en de Engelse bank verliep via de mail. In die e-mailcorrespondentie is Consument door de Engelse bank gevraagd diverse overschrijvingen vanuit Nederland te verzorgen. Consument heeft hieraan gehoor gegeven. Een overzicht van de transacties op die rekening ontving Consument eveneens per mail.

2.5 Consument heeft de navolgende betalingsopdrachten aan de Bank verstrekt:

- op 3 januari 2019 voor een bedrag van € 7.840;
- op 7 januari 2019 voor een bedrag van € 9.875;
- op 8 januari 2019 voor een bedrag van € 14.480;
- op 10 januari 2019 voor een bedrag van € 12.450;
- op 14 januari 2019 voor een bedrag van € 11.970.

2.6 Op 18 januari 2019 is door Consument ontdekt dat ze slachtoffer is geworden van oplichting. In haar aangifte daarvan bij de politie op 23 januari 2019 heeft zij hierover verklaard: "(…) *Ik dacht ik bel gewoon even naar* [naam Engelse bank] *op. Ik kreeg van de medewerker van* [naam Engelse bank] *verschrikkelijk nieuws te horen. Ik was opgelicht. Ik had helemaal geen rekening bij de* [naam Engelse bank]. *Sterker nog ik heb nooit een bankrekening bij de bank gehad. Kennelijk opzettelijk heeft een voor mij onbekend persoon mij opgelicht voor 56615 euro. Ik dacht dat dit dus op mijn eigen rekening stond bij de* [naam Engelse bank] *maar ik heb dit gestort naar iemand anders zijn bankrekening. En deze persoon heeft net gedaan of ik zelf een bankrekening had bij de bank. Ik heb zelfs fake inlogscode's en bankafschriften van de* [naam Engelse bank] *ontvangen (…)".*

2.7 Consument heeft 18 januari 2019 om 17:10 uur de Bank gebeld en de internetfraude gemeld.

2.8 De Bank heeft, na ontvangst van de door Consument toegestuurde politieaangifte op 23 januari 2019, de Engelse bank per SWIFT-bericht van de oplichting op de hoogte gesteld en per overboeking een "*recall request*" toegestuurd.

2.9 Vervolgens heeft de Bank Consument uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op haar kantoor. De Bank heeft Consument toen onder meer verteld dat de kans dat de overgeboekte bedragen teruggehaald zouden kunnen worden nihil was.

2.10 Het antwoord van de Engelse bank van 13 maart 2019 op een "*recall request*" luidde "(…) *This relates to the payment for 3800/eur although I can confirm the same response would be sent for all 3 recalls. (…)Unfortunately, the funds were immediately withdrawn from the account so we regret we are unable to return the payment as requested*".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 De vordering van Consument bestaat twee onderdelen:
(i) Het opstellen van een pro-actief plan van aanpak om Consument te helpen;
(ii) Het betalen van een evenredig deel van de schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten enerzijds door de transactieopdrachten uit te voeren zonder daarbij een naam-nummercontrole te verrichten en anderzijds door niet direct na haar fraudemelding tot actie over te gaan waardoor de gelden niet meer konden worden teruggevorderd. De Engelse bank heeft Consument telefonisch op 18 januari jl. namelijk laten weten dat er nog gelden op de rekening aanwezig waren. In het met de Bank gevoerde telefoongesprek op 18 januari jl. is door de Bank beloofd er alles aan te zullen doen om haar geld terug te halen, maar heeft de Bank dit niet waar gemaakt. Consument heeft zich verder nog beklaagd over de wijze waarop de Bank haar heeft bejegend: Consument heeft zich enorm in de steek gelaten gevoeld. Het enige dat Consument volgens de Bank zou kunnen doen is een civiele procedure opstarten.

Verweer Bank

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 Uit het dossier (in het bijzonder de op 29 maart 2019 ingezonden stukken) volgt dat de klacht van Consument geen verband houdt met de in november en december 2018 naar de opgegeven rekening van de man overgeboekte bedragen. Zo is door Consument in het proces-verbaal van aangifte over de overgeboekte bedragen in november en december 2018 verklaard: *(…) In totaal heb ik dus vrijwillig een bedrag van 11138 euro aan* [naam man] *geleend (…)*.

4.2 De klacht is gericht op de 5 transacties die Consument ten laste van de betaalrekening in januari 2019 heeft uitgevoerd naar de in haar veronderstelling in Engeland op haar naam geopende rekening (nep-rekening). Uit nader onderzoek is gebleken dat van die transacties 2 keer een bedrag op de nep-rekening is geboekt en de overige 3 transacties overboekingen naar andere rekeningen betroffen. Vas- staat dat de transacties voort-vloeien uit oplichting door derden.

4.3 Dat de oplichting Consument heeft aangegrepen is door de Commissie uit het dossier als ook ten tijde van de mondelinge behandeling waargenomen. Doch dit neemt niet weg dat de Commissie de klacht en de daarop gebaseerde vorderingen binnen een juridisch kader dient te beoordelen. In dat verband dient de klacht te worden afgewezen. Dit oordeel wordt in het hiernavolgende toegelicht.

4.4 Consument is van mening dat de Bank in haar dienstverlening jegens haar toerekenbaar tekort is geschoten door niet pro-actief een plan op te stellen. Een stelling die door Consument niet nader is uitgewerkt en/of toegelicht. Een stelling die door de Bank gemotiveerd is weersproken. De Bank heeft aangevoerd dat gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval van een dergelijke verplichting geen sprake is en dat van haar niet meer gevergd kan worden dan zij heeft gedaan. Om te beginnen heeft de Bank Consument telefonisch geadviseerd zo snel mogelijk met de Engelse bank contact op te nemen en bij de politie aangifte (al dan niet online) te doen. De Bank heeft haar bovendien verteld dat de overboekingen niet konden worden teruggedraaid. De Bank heeft na de ontvangst van het proces-verbaal een speciaal ingestelde afdeling opdracht gegeven de fraude te onderzoeken. Deze afdeling heeft geconcludeerd dat de opgegeven transacties SEPA overboekingen betroffen die binnen 1 dag worden uitgevoerd. Gegeven de verstreken tijd lag het niet voor de hand dat terughaalverzoeken enige kans van slagen zouden hebben. Niettemin zijn SWIFT-berichten naar de Engelse bank gestuurd waarna gebleken is dat de gelden op de nep-rekening inderdaad direct waren opgenomen en/of overboekingen naar andere rekeningen betroffen.

4.5 Consument heeft van dit verweer kennisgenomen en daartegen niets ingebracht, met als gevolg dat reeds hierom dit onderdeel van de vordering niet voor toewijzing in aanmerking komt.

4.6 De Bank heeft voorts toegelicht dat ter zake meldingen over fraude op basis van een protocol wordt gehandeld. Dit houdt onder meer in dat eerst na de ontvangst van een proces-verbaal van aangifte verdere stappen worden gezet. Een handelwijze die door de Bank in deze klachtkwestie is gevolgd. Een handelwijze waarover Consument tijdens het gevoerde telefoongesprek is geïnformeerd.

4.7 De Commissie heeft de door de Bank overgelegde geluidsopname van het met Consument gevoerde telefoongesprek van 18 januari jl. beluisterd. Hetgeen door de Bank daarover in haar verweer is gesteld sluit op de inhoud van deze opname aan. De stelling van Consument dat beloofd is dat de Bank er alles aan zou doen om haar geld terug te krijgen, is niet gedaan. Consument, die ook in de gelegenheid is gesteld het geluidsfragment te beluisteren, heeft hiertegen niets ingebracht. Derhalve is komen vast te staan dat de Bank Consument tijdens het gevoerde telefoongesprek heeft verteld op dat moment niets te kunnen doen. De overboekingen konden niet meer worden teruggedraaid. Verder is gebleken dat Consument geadviseerd is contact op te nemen met de Engelse bank om de situatie uit te leggen. Dat de Engelse bank Consument zou hebben verteld dat de gelden nog op de neprekening stonden, acht de Commissie overigens niet aannemelijk. Die rekening stond immers niet op haar naam.

4.8 Hiernaast is Consument geadviseerd zo snel mogelijk aangifte bij de politie te doen. Ter zitting heeft Consument toegelicht dit advies weliswaar te hebben opgevolgd doch dat haar aangifte door de politie eerst na enige dagen kon worden opgenomen. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen is niet komen vast te staan dat de Bank in haar dienst-verlening jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten.

4.9 Wat de stelling van Consument over de door de Bank uit te voeren naam-nummercontrole betreft, wordt het volgende overwogen. Als uitgangspunt heeft te gelden dat banken overboekingen niet controleren en dat zij dat ook niet hoeven te doen. Dit betekent derhalve dat op de Bank geen wettelijke verplichting tot naam-nummer controle rust. Vaststaat dat de transacties of anders gezegd de betaal-opdrachten op basis van een unieke identificator zijn uitgevoerd met als gevolg dat de Bank geen acht hoeft te slaan op de door Consument gegeven aanvullende informatie. Zie hiervoor Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018 (ECLI:NL:RBAMS:2018:4656), rechtsoverweging 7.

4.10 Los hiervan kan de contractuele zorgplicht van de Bank jegens Consument onder omstandigheden met zich meebrengen dat de Bank actie onderneemt om schade voor Consument te voorkomen. Zie hiervoor Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018 (ECLI:NL:RBAMS:2018:4656), rechtsoverweging 8. Dergelijke omstandigheden zijn echter niet door Consument gesteld dan wel anderszins gebleken.

4.11 De conclusie dient derhalve te luiden dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te 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.