

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-599
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument is het slachtoffer geworden van factuurfraude. De Commissie oordeelt dat Consument zelf verantwoordelijk is voor de juistheid van de door hem bij een overboeking ingevoerde gegevens. Dat Consument het slachtoffer is geworden van factuurfraude, maakt, hoe vervelend ook, niet dat het naar een onjuist rekeningnummer overgeboekte bedrag voor risico van de Bank dient te komen. Voorts is er geen bewijs voor de stelling van Consument dat door toedoen van de Bank het overboekte bedrag door de fraudeur is opgenomen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- 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 bij de bank een betaalrekening. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., de Voorwaarden Cliëntrelatie en de ABN AMRO Voorwaarden Betaaldiensten van toepassing.

- 2.2 Consument heeft in maart 2016 een factuur voor een bedrag van € 4.950,- ontvangen, die bij Consument de indruk wekte dat deze afkomstig was van de gemeente [Naam gemeente]. Op 2 april 2016 heeft Consument via internetbankieren het bedrag voldaan door overboeking van zijn betaalrekening bij de Bank naar het op de factuur vermelde rekeningnummer bij ING Bank N.V. (hierna: ING). Op 4 april 2016 is het genoemde bedrag bijgeschreven op de ING-rekening. Op 4, 5, 6, en 7 april 2016 zijn de gelden bij ING opgenomen.
- 2.3 Enkele weken later heeft Consument een aanmaning van de gemeente ontvangen. Toen is gebleken dat de factuur die hij in april 2016 had voldaan, was gefalsificeerd. Het rekeningnummer van de gemeente was vervangen door het nummer van een voor Consument onbekende rekeninghouder bij ING.
- 2.4 Op 22 april 2016 heeft Consument de Bank bericht over de factuurfraude. Consument heeft aangifte gedaan bij de politie. Op 10 mei 2016 is er telefonisch contact geweest tussen de Bank en Consument; Consument heeft de Bank verzocht om meer onderzoek te doen naar de overboeking. De Bank heeft hierop contact opgenomen met ING. ING heeft de gegevens van de rekeninghoudster doorgegeven aan de Bank. Op 12 mei 2016 heeft de Bank een brief aan de rekeninghoudster bij ING gestuurd met daarin het verzoek om het bedrag van € 4.950,- terug te storen. Op 17 mei 2016 heeft de rekeninghoudster telefonisch contact opgenomen met de Bank en toegezegd het bedrag te zullen terugstorten. Dit is niet gebeurd. Bij brief van 21 juli 2016 heeft de Bank de gegevens van rekeninghoudster bij ING aan Consument verstrekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ten bedrag van € 4.950,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument het volgende ten grondslag:

- De Bank is toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens hem. Consument wilde middels de factuur van de gemeente betalen. Hij heeft het rekeningnummer van de factuur overgenomen. Achteraf is gebleken dat Consument gedupeerde is geworden van factuurfraude. Consument meent dat de Bank een naam/nummercontrole bij de overboeking had moeten uitvoeren.
- Door het handelen van de Bank was de rekeninghoudster gewaarschuwd en heeft zij het geld opgenomen. De Bank had in dit geval niet volgens de bestaande protocollen moeten handelen, maar de politie moeten inschakelen.

Uit het telefoongesprek van 17 mei 2016 tussen de rekeninghoudster en de Bank blijkt dat het geld nog op de ING-rekening stond en dat zij het geld zou terugstorten. Door het handelen van de Bank is het geld van de rekening opgenomen. De rekeninghoudster is onvindbaar.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank is niet verplicht om te controleren of de naam en het rekeningnummer bij elkaar horen. Dit staat ook in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., artikel 3 van de Voorwaarden Cliëntrelatie en artikel 9.2 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren. Als de identiteit van de opdrachtgever juist is en het saldo voldoende is, dan boekt de Bank het geld over naar het door de klant opgegeven rekeningnummer. Dat de ontvanger van het geld kennelijk kwade bedoelingen had, doet hier niets aan af.
- Op verzoek van Consument heeft de Bank verder onderzoek gedaan naar de overboeking en uit service-overwegingen geprobeerd om de ontvanger van het geld tot terugstorten te bewegen. Daartoe was de Bank niet verplicht en bovendien is zij geen partij in deze kwestie. Daarnaast was het geld al opgenomen toen Consument melding deed van de vervalste factuur. Uit de informatie afkomstig van de afdeling veiligheidszaken is gebleken dat het geld al vrijwel direct na de bijschrijving op de ING-rekening opgenomen. Op 4 april 2016 is het genoemde bedrag bijgeschreven op de ING-rekening. Op 4, 5, 6, en 7 april 2016 zijn de gelden bij ING opgenomen.

4. Beoordeling

- 4.1 Centraal staat de vraag of de Bank gehouden is een zogenoemde naam/nummercontrole uit te voeren bij een overboeking. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Hieronder zal dit nader worden toegelicht.
- 4.2 Zoals de Bank heeft aangevoerd, is Consument zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem bij een overboeking ingevoerde gegevens. Dat Consument het slachtoffer is geworden van factuurfraude, maakt, hoe vervelend ook, niet dat het naar een onjuist rekeningnummer overgeboekte bedrag voor risico van de Bank dient te komen. Op de Bank rust geen verplichting om een naam/nummercontrole uit te voeren. Dat de Bank bij een overboeking wel vraagt naar deze gegevens, betekent niet dat zij deze controle ook daadwerkelijk moet uitvoeren. Van onzorgvuldigheid van de Bank is geen sprake. Nu Consument zelf het IBAN-nummer heeft ingevuld, kan de Bank niet worden verweten dat het bedrag door een ander dan de beoogde begunstigde is ontvangen (vergelijk artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek).

Onder deze omstandigheden kan de Bank het bedrag ook niet terugvorderen van de begunstigde en evenmin worden verplicht om de schade aan Consument te vergoeden.

- 4.3 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat door het handelen van de Bank de rekeninghoudster gewaarschuwd was en het geld heeft opgenomen. De Bank heeft dit uitdrukkelijk betwist en aangegeven dat het geld al vlak na het bijschrijven is opgenomen.
- 4.4 Voorop staat dat ingevolge voormeld artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de rekeninghoudster als gevolg van het handelen van de Bank het geld heeft opgenomen, rust de bewijslast van die stelling op hem. Afgezien van de stelling dat de rekeninghoudster tijdens het telefoongesprek op 17 mei 2016 heeft gezegd het bedrag te zullen terugstorten, heeft Consument geen enkel ander bewijs voor zijn stelling geleverd. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende bewijs voor zijn stelling heeft geleverd.
- 4.5 Het voorgaande brengt de Commissie tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.