

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-668  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W. Baars, mr. T. Luitingh, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 23 oktober 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument is slachtoffer geworden van afpersing. Naar aanleiding van opvallende transacties – die onder meer via iDEAL plaatsvonden – heeft de Bank op zaterdag 15 oktober 2016 telefonisch contact opgenomen met Consument. Op dat moment waren de transacties nog niet administratief verwerkt, aangezien in het weekend geen betalingsverkeer plaatsvindt. Consument verwijt de Bank dat zij de betalingen niet heeft tegengehouden. De Commissie overweegt dat iDEAL-betalingen zich kenmerken door de directe online overboeking van de betaalrekening van de betaler naar de betaalrekening van ontvanger. Deze betaling wordt verricht binnen de “internetbankieren-omgeving” van de betaler, nadat deze daarvoor toestemming heeft gegeven. Een iDEAL-betaling garandeert daarmee de ontvanger van de aan hem gerichte betaling. Dit brengt met zich mee dat de iDEAL-betaling na akkoord van de betaler niet meer via de bank teruggevorderd kan worden. De Bank heeft naar aanleiding van het telefoongesprek een deel van de overboekingen binnen “haar domein” geblokkeerd, namelijk die van de spaarrekening naar de betaalrekening. Ook heeft de Bank conform artikel 3 van haar voorwaarden contact opgenomen met de ontvanger om voorsnog de betalingen tegen te houden. Het is de Commissie niet gebleken dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering van Consument dient op grond van het voorgaande te worden afgewezen.

## **I. 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;
- het e-mailbericht van de Bank van 4 september 2018 met daarin bijgevoegd de geluidsopnames van 15 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaal- en spaarrekening aan bij de Bank. Op de verhouding tussen de Bank en Consument zijn de zogeheten “Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.” van toepassing, bestaande uit de onderdelen I. Algemene Bankvoorwaarden en II. Voorwaarden Cliëntrelatie.

2.2 Het onderdeel “Voorwaarden Cliëntrelatie” (hierna: “de voorwaarden”) luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“3. Opdrachten, verplichtingen en prestaties*

*De bank zal, tenzij anders overeengekomen, haar opeisbare verplichtingen uit opdracht uitvoeren binnen een redelijke termijn nadat de cliënt om uitvoering heeft gevraagd. De cliënt kan een verklaring waarin hij de bank uitvoering van een opdracht vraagt, alleen geldig intrekken met medewerking van de bank. Indien de cliënt de bank vraagt een opdracht niet uit te voeren zal de bank, voor zover dit redelijkerwijs van haar gevegd kan worden, proberen de uitvoering te voorkomen. Slaagt de bank hierin niet, dan is de uitvoering die toch plaatsvindt voor rekening en risico van de cliënt.”*

2.3 Op 13 oktober en 15 oktober 2016 heeft Consument meerdere iDeal-overboekingen gedaan naar [bedrijf X] via Stichting [naam Stichting].

2.4 Op 15 oktober 2016 heeft de Bank telefonisch contact opgenomen met Consument. Dit telefoongesprek luidde, voor zover relevant, als volgt:

[medewerker van de Bank:]

*“Mag ik u vragen wat zij u heeft beloofd, die persoon, of die mevrouw of wie het ook wezen mag? Ik heb u een paar keren horen zeggen op de achtergrond dat u het terug krijgt. Dus ik wil wel graag weten wat er aan de hand is en hoe dit is ontstaan. (...)”*

[Consument:]

*“Er was dus... eh... op [social media] was gewoon... eh ja, het ging over seks (...) en eh toen stuurde ze allemaal mailtjes van... eh... dat ik moest betalen.”*

[medewerker van de Bank:]

*“En heeft zij u gevraagd aan te loggen internetbankieren van uw bank?”*

[Consument:]

*“Nou ja, ik moest wel (...)”*

[medewerker van de Bank:]

*“In dit geval zijn het allemaal iDEAL betalingen geweest. Die zijn direct gegarandeerd (...) Dat wordt gelijk van uw rekening afgeschreven en dat wordt ook gelijk eh, wat wij weten uit ervaring, wordt dat ook gelijk gecashd.*

*(...)*

*Want er werden ook allemaal overboekingen gedaan van uw spaar naar privé. Die ga ik even afkeuren. En dan ga ik ze allemaal in ons dossier zetten dat het oplichting betreft.”*

2.5 Op 17 oktober 2016 heeft Consument per brief – via het lokale kantoor van de Bank – een klacht ingediend.

2.6 Op 29 december 2016 heeft de Bank in een brief Consument, voor zover relevant, als volgt bericht:

*“U heeft op 13 en 15 oktober 2016 een aantal bedragen overgeboekt via iDEAL naar [bedrijf X] via STG [naam Stichting]. U heeft eerst bedragen van uw spaarrekening naar uw privérekening geboekt en daarna de iDEAL betalingen gedaan. Dit is opgevallen bij de bank en hierdoor bent u benaderd door een bankmedewerker (...) U heeft met hem gesproken en uitgelegd waarom u de betalingen hebt gedaan. U blijkt via [social media] te worden afgeperst en onder dwang heeft u de boekingen uitgevoerd. De heer (...) heeft daarna contact gezocht met [bedrijf X] om de betalingen tegen te houden, daar de betalingen bij de bank al in verwerking waren.*

*Betalingsverkeer is weliswaar in het weekeinde dicht maar de betalingen die zijn ingevoerd en geautoriseerd in Internet Bankieren gaan direct maandagmorgen verwerkt worden. De heer (...) kon de betalingen niet meer tegen houden, vandaar dat hij het geprobeerd heeft bij [bedrijf X]. De medewerker van [bedrijf X] heeft uitgelegd dat er toen de rekening werd geopend gevraagd is om verificatie en om een legitimatiebewijs, wat verkregen is. Zij hebben dit gecheckt op vermissing of gestolen en er was met het legitimatiebewijs niets mis, zodat zij de rekening hebben geopend. Zij konden de betalingen niet tegen houden zo werd ons verteld, omdat zij tweemaal een verificatie bij u hebben gevraagd en u hebt hierop aangegeven dat het akkoord was.*

*(...)*

*Doordat alle betalingen door uzelf zijn uitgevoerd en geautoriseerd kunnen wij als bank u niet verder helpen.”*

2.7 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 22.500 vermeerderd met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 15 oktober 2016.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De fraudehelpdesk heeft op zaterdag 15 oktober 2016 telefonisch contact opgenomen met Consument vanwege een aantal opmerkelijke overboekingen van zijn betaal- en spaarrekening. De betalingen die verricht waren via iDEAL, waren op het moment dat de Bank bekend werd met de omstandigheden van de betaling, administratief nog niet afgerond. De Bank had de betalingen kunnen tegenhouden. Consument stelt dat hij de betalingen onder afpersing en dwang heeft verricht. Doordat de Bank deze betalingen niet heeft tegengehouden, heeft zij haar zorgplicht geschonden.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stelling van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 Consument verwijt de Bank dat zij betalingen, die Consument als gevolg van afpersing en dreiging heeft verricht, niet heeft tegenhouden. Aangezien geen betalingsverkeer plaatsvindt in het weekend en de betalingen om die reden nog niet administratief waren verwerkt, meent Consument dat de Bank in de gelegenheid was om de bedragen feitelijk tegen te houden. Aan de Commissie ligt daarom de vraag voor of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden.

4.2 Voor de beantwoording van deze vraag is relevant dat Consument de betalingen op donderdag 13 oktober 2016 en zaterdag 15 oktober 2016 heeft verricht via iDEAL, nadat hij de bedragen had overgeboekt van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening. De Bank had op zaterdag 15 oktober 2016 opvallende overboekingen geconstateerd en in het kader daarvan telefonisch contact met Consument gezocht. In dit gesprek gaf Consument aan dat hij onder dwang de betalingen via iDEAL had verricht. Op het moment van het telefoongesprek waren nog niet alle betalingen administratief door de Bank verwerkt.

4.3 Een iDEAL-betaling kenmerkt zich door de directe online overboeking van de bankrekening van de betaler naar de bankrekening van de ontvanger.

Daarbij wordt aan de betaler uitdrukkelijk verzocht om, naast akkoord te geven voor de betaling zelf, ook akkoord te geven dat deze betaling binnen zijn “internetbankieren-omgeving” wordt verricht. Een iDEAL-betaling garandeert daarmee de ontvanger de aan hem gerichte betaling. Dit brengt met zich mee dat de iDEAL-betaling na akkoord van de betaler, net als bij een pinbetaling, niet meer via de bank teruggevorderd kan worden.

- 4.4 Om de vraag te beantwoorden of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, is relevant of de Bank gehouden kan worden om iDEAL-betalingen, zoals de onderhavige, tegen te houden. Op basis van de in overweging 4.3 genoemde kenmerken van iDEAL-betalingen is de Commissie van oordeel dat de Bank hiertoe niet gehouden kan worden. De Commissie merkt op dat de Bank een ander deel van de overboekingen, namelijk de overboekingen van de spaarrekening naar de betaalrekening op 15 oktober 2016, heeft kunnen blokkeren. Dit was mogelijk omdat deze overboekingen zich afspeelden binnen het “domein” van de Bank.
- 4.5 De Commissie merkt daarbij ook op dat de Bank, na het telefonisch gesprek met Consument op 15 oktober 2016, contact heeft gezocht met de partij die de overgeboekte bedragen had ontvangen, te weten [bedrijf X]. [Bedrijf X] heeft aangegeven dat Consument, bij het openen van de bij haar gevoerde rekening, is verzocht om een legitimatiebewijs en verificatie. Na het verkrijgen hiervan is de rekening bij [bedrijf X] geopend. [bedrijf X] heeft bij de betalingen tweemaal Consument om verificatie gevraagd, en daar is tweemaal door Consument akkoord voor gegeven. Om die redenen bestond bij [bedrijf X] ook niet meer de mogelijkheid om de betalingen door Consument tegen te houden. De Bank heeft gehandeld volgens artikel 3 van de voorwaarden.
- 4.6 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de Bank haar zorgplicht ten aanzien van Consument niet heeft geschonden. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*