

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-796
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. F.H.E. Boerma, leden en
mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 oktober 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft via WhatsApp het verzoek gekregen om via internetbankieren twee betalingen uit te voeren. Consument kreeg dit verzoek van een persoon die zich voordeed als de zoon van Consument, maar nadien bleek dat Consument was opgelicht door een onbekende derde. Omdat Consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de Bank niet schadeplichtig op grond van artikel 7:529 (oud) van het Burgerlijk Wetboek. Consument heeft gesteld dat de Bank niet adequaat opgetreden is na zijn melding van de oplichtingspraktijken en dat hij en andere klanten daar de dupe van zijn geworden. Het is voor de Commissie echter niet komen vast te staan dat de Bank meer had kunnen en moeten doen om de schade te voorkomen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 15 oktober 2018, 26 november 2018, 12 december 2018 en 9 januari 2019;
- 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 9 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank (hierna: de betaalrekening). Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden Mijn ING van toepassing verklaard (hierna gezamenlijk: de algemene voorwaarden).
- 2.2 Op 9 juli 2018 werd Consument via WhatsApp benaderd door een persoon die een foto van de zoon van Consument als profielfoto gebruikte. Consument ontving van deze persoon het bericht “Hallo met [naam zoon], dit is mij nieuwe nummer de oude kan je verwijderen”. In het chatcontact dat hierop volgde, heeft die persoon Consument ertoe bewogen via internet-bankieren een bedrag van € 950,- en een bedrag van € 850,- over te maken naar een betaalrekening van een derde bij de Bank (hierna: de betalingen). De betalingen zouden bestemd zijn voor het voldoen van rekeningen in verband met verbouwingskosten van de zoon. Vervolgens werd Consument in het chatcontact verzocht om nog drie bedragen over te maken. Consument wist toen dat er iets niet klopte en dat de persoon met wie hij chatcontact had niet zijn zoon, maar een oplichter was (hierna: de oplichter).
- 2.3 Consument heeft de betalingen op 9 juli 2018 om 12:57 en 12:58 uur uitgevoerd. Binnen vijf minuten daarna is dat geld vanaf de rekening van begunstigde contant opgenomen.
- 2.4 Consument heeft op 9 juli 2018 bij de Bank gemeld dat hij opgelicht is. Een Bankmedewerker reageerde hierop dat er niets met de melding van Consument gedaan kon worden, omdat men nog niet over drie aangiftes beschikte.
- 2.5 Consument heeft op 9 juli 2018 een afspraak gemaakt bij de politie voor het doen van aangifte van de oplichtingspraktijken en op 13 juli 2018 heeft hij aangifte gedaan.
- 2.6 Artikel 2.2 van de Voorwaarden Mijn ING luidt als volgt:

“2.2 Met een TAN-code maakt u geld over, vraagt u een product aan of wijzigt u uw persoonlijke gegevens in Mijn ING. U kunt in Mijn ING ook met de Mobiel Bankieren App geld overmaken. Als u een TAN code invoert of goedkeuring geeft met de Mobiel Bankieren App, geeft u ING opdracht om uw verzoek uit te voeren. U kunt uw verzoek daarna niet intrekken.”

- 2.7 In de Voorwaarden Betaalrekening is opgenomen:

“Artikel 11 Een opdracht intrekken

11.1 (...) Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk. (...)

(...)

56.2 ING mag de Betaalrekening of uw betaalinstrumenten blokkeren. Bijvoorbeeld als we misbruik of fraude vermoeden. (...)

2.8 Op de website van de Bank is de volgende informatie opgenomen ten aanzien van veilig bankieren:

“We hebben de 5 uniforme veiligheidsregels van banken in Nederland en de Consumentenbond voor jou omgeschreven naar de 5 B’s van veilig bankieren. Zo zijn ze makkelijk te onthouden.

Bescherm je codes

(...)

Bewaak je pas

(...)

Beveilig je apparatuur

(...)

Bekijk je afschrijvingen

(...)

Bij twijfel, bel ING

(...)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.800,- van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is niet adequaat omgegaan met de melding van Consument over de oplichting. Hieruit blijkt dat er fouten gemaakt zijn waar hij en andere klanten de dupe van zijn. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft conform de veiligheidsregels van de Bank (zie overweging 2.8) direct de Bank gebeld toen hij constateerde dat hij opgelicht was. Hij kan zich herinneren dat hij rond 13:30 uur naar de Bank gebeld heeft. Consument kreeg toen te horen dat de Bank niets voor hem kon doen omdat er eerst drie aangiftes moesten zijn. Consument kon echter pas bij de politie terecht op 13 juli 2018. Ook in het kantoor van de Bank dat Consument op 9 juli 2018 bezocht, werd hem verteld dat men niets kon doen zonder over drie aangiftes te beschikken.

Bovendien hebben de Bankmedewerkers met wie Consument op 9 juli 2018 sprak, geen contact opgenomen met de Fraudedesk van de Bank. Op 10 juli 2018 werd Consument alsnog gebeld door een medewerker van de Fraudedesk. Zij maakte excuses, zei dat het allemaal anders had moeten lopen en dat de Bankmedewerkers niet goed gehandeld hadden. Zij vertelde bovendien dat, na de melding van Consument, ook andere klanten opgelicht zijn.

- In de dagen volgend op de gebeurtenissen van 9 juli 2018 heeft Consument gezien dat de oplichter in WhatsApp drie keer van profielfoto wisselde. Consument vermoedt daarom dat de oplichter in die dagen andere personen benaderd heeft onder een valse identiteit.
- In de algemene voorwaarden is opgenomen dat bij misbruik een betaalrekening onmiddellijk geblokkeerd kan worden. De Bank had zich hieraan moeten houden en de betaalrekening waarnaar Consument op 9 juli 2018 € 1.800,- heeft overgemaakt, moeten blokkeren.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat Consument slachtoffer geworden is van oplichtingspraktijken. De vraag die voorligt is of de Bank gehouden is het bedrag waarvoor Consument opgelicht is, aan hem te vergoeden. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank daar niet toe gehouden is en zij licht dat oordeel als volgt toe.

Wettelijke bepalingen over misbruik van betaalrekeningen

4.2 De Commissie heeft beoordeeld of de schade van Consument op basis van een wettelijke grond door de Bank vergoed moet worden. In dat kader is van belang dat de oplichter Consument ertoe heeft bewogen om zelf twee bedragen over te maken via internet-bankieren. De oplichter heeft weliswaar Consument verzocht de betalingen te verrichten, maar hij is bij de uitvoering van die betalingen op geen enkele manier betrokken geweest. Er zijn bijvoorbeeld geen codes afhandig gemaakt van Consument.

4.3 Uit artikel 7:529 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (oud) (BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit *niet-toegestane* betalingstransacties voor rekening van de Bank komen, tenzij sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Er is echter pas sprake van *niet-toegestane* betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van Consument (artikel 7:522 lid 2 (oud) BW).

Omdat Consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de regelgeving van artikel 7:529 (oud) BW niet van toepassing en is er op die grond dus geen vergoedingsplicht voor de Bank.

De maatregelen van de Bank

- 4.4 Omdat Consument, toen hij bij de Bank meldde dat hij opgelicht was, te horen kreeg dat daar niets aan gedaan kon worden zolang er niet drie aangiftes ontvangen waren, vermoedt Consument dat de Bank niet adequaat met meldingen van fraude en misbruik van betaalrekeningen omgaat. Consument gaat ervan uit dat zijn schade te voorkomen was. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Bank haar procedure ten aanzien van meldingen van fraude of misbruik genuanceerd. Er is geen regel dat pas na drie aangiftes meldingen over fraude of misbruik van een betaalrekening opgepakt worden. Als de medewerker van de Bank dat zo benoemd heeft, was dat dus niet juist.
- 4.5 Meer in het algemeen heeft de Bank aangevoerd dat zij zich terughoudend op moet stellen in geval van een correct uitgevoerde betaalopdracht. De betalingen die Consument uitgevoerd heeft op 9 juli 2018, waren op grond van de algemene voorwaarden onherroepelijk na het invoeren van de TAN-codes (zie overwegingen 2.6 en 2.7). Dit houdt in dat, zodra een dergelijke betaling uitgevoerd is, deze niet teruggedraaid kan worden. Dit is in lijn met artikel 7:522 lid 3 (oud) BW. De Bank heeft aangevoerd dat het in beginsel dan ook niet aan de Bank is om boekingen die door een klant zelf zijn opgegeven en zijn bevestigd, naar aanleiding van “enkel” een telefonische melding van oplichting terug te draaien (zie in bevestigende zin het arrest van Gerechtshof 's-Hertogenbosch van 19 juni 2012 (ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175)). Daarnaast is van belang dat de bedragen van € 950,- en € 850,- al contant waren opgenomen voordat Consument melding maakte bij de Bank. Verder heeft de Bank desgevraagd verklaard dat zij, voordat Consument de betalingen op 9 juli 2018 uitvoerde, geen negatieve signalen had over de begunstigde rekening. Tijdens de hoorzitting heeft de Bank hieraan toegevoegd dat er in geval van fraude vaak meerdere katvangers en telefoonnummers gebruikt worden, wat het nemen van doeltreffende maatregelen bemoeilijkt. Gelet op deze omstandigheden is het voor de Commissie niet komen vast te staan dat de Bank meer had kunnen en moeten doen om de schade voor Consument te voorkomen.
- 4.6 Tijdens de hoorzitting heeft Consument naar voren gebracht dat in de algemene voorwaarden van de Bank opgenomen is dat in geval van fraude of misbruik de Bank de betaalrekening of betaalinstrumenten mag blokkeren. De Bank reageerde hierop dat deze bepaling alleen betrekking heeft op de blokkade van een betaalrekening van een slachtoffer, niet van een vermoedelijke dader.

Wat hier ook van zij: omdat voor de Commissie niet is komen vast te staan dat de Bank op de hoogte was van frauduleus gebruik van de betaalrekening waarnaar Consument op 9 juli 2018 € 1.800,- overmaakte, was er geen aanleiding om de rekening voorafgaand aan de betalingen van Consument te blokkeren. Blokkering kort na de melding was evenmin zinvol nu de betreffende gelden vijf minuten na de overmaking opgenomen waren.

4.7 Gelet op het bovenstaande wordt de vordering van Consument afgewezen.

Slotopmerking

4.8 Naar aanleiding van onder meer deze klacht van Consument wil de Commissie aan de Bank en haar branchegenoten ter overweging meegeven om, in deze tijden van toenemend online betaalgemak, na te denken over nieuwe maatregelen ter bescherming van consumenten. Zo zou bijvoorbeeld gedacht kunnen worden aan een afkoelingsperiode nadat een consument online een betaling verricht heeft, vergelijkbaar met de stornering van een incassobetaling of de bedenktijd na de koop van een woonhuis (met blokkering van het overgemaakte bedrag gedurende bepaalde tijd bij begunstigde).

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.