

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-071 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 augustus 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 23 januari 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is opgelicht door een partij die zich voordeed als eBay. Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, omdat zij een rekening heeft verstrekt aan de oplichtende partij en daardoor medewerking heeft verleend aan de oplichting. De Commissie stelt vast dat de betaalrekening van de oplichter niet op naam van eBay is afgesloten, maar dat Consument dit zelf heeft toegevoegd aan de tenaamstelling. De Bank kon bovendien ten tijde van het verstrekken van de rekening niet weten dat de rekeninghouder zich in de toekomst schuldig zou maken aan oplichting. Zie ook 2018-599. De Commissie wijst de vordering af.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- de aanvullende reacties van Consument;
- het verweerschrift en de aanvullende reactie van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op de overeenkomst zijn de ‘Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders’ van toepassing, waarin – voor zover relevant – is bepaald:

**“9 Uw opdracht uitvoeren**

9.1 ING Bank voert alleen opdrachten uit met uw instemming. (...)

9.2 Als u ING Bank een betaalopdracht geeft, dan gebruiken we bij de uitvoering van uw opdracht het rekeningnummer dat u heeft opgegeven.”

- 2.2 Consument heeft in 2016 online een auto willen kopen via de (Franstalige) website van eBay. De website waarop Consument zaken deed, bleek achteraf een door oplichters nagemaakte (en dus vervalste) website te zijn, lijkende op de website van eBay.
- 2.3 Op 20 juli 2016 heeft Consument de onderstaande betaalinstructies ontvangen van de oplichters:

Nom de la banque:	ING Bank
IBAN:	NL66 INGI [REDACTED]
BIC/SWIFT:	INGBNL2A
Gestionnaire du Compte:	V.D.V eB Inc
Dépôt:	7 800 €

- 2.4 Consument heeft op 20 juli 2016 een bedrag van € 5.000,00 en op 21 juli 2016 een bedrag van € 2.800,00 overgemaakt naar het door de oplichters opgegeven rekeningnummer. Consument heeft als naam van de begunstigde bij beide overschrijvingen ingevuld: “Ebay V.D.V. eb Inc”.
- 2.5 Tot tweemaal toe is de verkoper niet verschenen op het met Consument afgesproken afleveradres. De door Consument gewenste auto is nooit aan hem geleverd. Ondanks zijn verzoek hiertoe, hebben de oplichters het bedrag van € 7.800,00 niet aan hem gerestitueerd.
- 2.6 Op 30 juli 2016 heeft Consument bij de politie aangifte van oplichting gedaan. Tevens heeft Consument contact opgenomen met (de echte) eBay, die zich – kort samengevat – op het standpunt heeft gesteld niets voor Consument te kunnen betekenen. Hiertoe heeft eBay aangevoerd dat de verkoop van de auto niet heeft plaatsgevonden via eBay, maar vanaf een vervalste website die niet toebehoort aan eBay.
- 2.7 Consument heeft de Bank aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade. Een uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering van Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 7.800,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, ten gevolge waarvan hij schade heeft geleden. Consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt de volgende argumenten aangevoerd:

- de Bank had nooit een rekening op naam van eBay mogen openen, omdat de rekening niet daadwerkelijk toebehoort aan eBay. Bij het openen van een nieuwe rekening dient de Bank de identiteit van de aanvrager van de nieuwe rekening uitgebreid te controleren. De Bank heeft zich in feite schuldig gemaakt aan medewerking aan een strafbaar feit c.q. medewerking verleend aan de activiteiten van een crimineel persoon of criminele organisatie;
- als de tenaamstelling van de begunstigde rekeninghouder anders was geweest (zonder vermelding van eBay), dan zou Consument de overboekingen niet hebben verricht;
- Consument heeft de Bank verzocht de identiteit van de rekeninghouder (de oplichter) te achterhalen, maar de Bank heeft hieraan geen medewerking verleend.

#### *Verweer van de Bank*

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

- de tenaamstelling van de betreffende rekening is niet “Ebay V.D.V. eb Inc”. De oplichters hebben aan Consument een andere tenaamstelling gecommuniceerd dan de daadwerkelijke tenaamstelling. De daadwerkelijke tenaamstelling kan de Bank echter op grond van de privacywetgeving niet prijsgeven. De betreffende rekening is geen zakelijke rekening, maar een particuliere rekening;
- in 2016, ten tijde van de overboekingen door Consument, werden betaalopdrachten uitgevoerd aan de hand van alleen het rekeningnummer (IBAN). Consument heeft bij zijn betaalopdrachten een bestaand en juist rekeningnummer opgegeven. Op grond van de Payment Services Directive 2 (PSD2), boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en de toepasselijke voorwaarden, is de Bank gehouden om door Consument gegeven betaalopdrachten uit te voeren. De Bank had geen enkele aanleiding om te vermoeden dat de transacties te maken hadden met fraude, witwassen of financiering van terrorisme. Er was dus geen aanleiding om de betaalopdrachten van Consument te onderzoeken of te weigeren.

## 4. Beoordeling

### *Algemeen*

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en diens gevolge de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden. De Commissie neemt hiertoe het volgende in overweging.

### *Tenaamstelling van de begunstigde rekening*

4.2 Consument stelt dat de Bank geen dan wel onvoldoende onderzoek heeft verricht naar de rekeninghouder ten tijde van het openen van de betaalrekening, die uiteindelijk is gebruikt voor oplichtingsdoeleinden. De Bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat geen sprake is van een zakelijke betaalrekening, maar van een particuliere rekening. Deze particuliere rekening staat overigens niet op naam van 'Ebay V.D.V. eb Inc', zoals Consument heeft gesteld. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij vanuit privacyoverwegingen de daadwerkelijke tenaamstelling van de rekeninghouder niet kan verstrekken aan Consument. De Commissie volgt de Bank in dit standpunt.

4.3 De Commissie stelt op grond van de door partijen overgelegde stukken vast dat de oplichters Consument de instructie hebben gegeven de bedragen over te boeken naar een rekening met de tenaamstelling 'V.D.V. eB Inc.'. Consument heeft in reплик erkend dat de tenaamstelling met de toevoeging 'Ebay' niet aan hem is gecommuniceerd en dat hij dit – vanwege het vele contact met de oplichters en de nagemaakte website – zelf heeft toegevoegd.

4.4 De Commissie concludeert dat Consument zelf de tenaamstelling, die niet overeenkomt met de daadwerkelijke tenaamstelling van de rekeninghouder zoals die bij de Bank bekend is, heeft ingevuld. Dit is een omstandigheid die niet aan de Bank kan worden toegerekend en waarvan de gevolgen redelijkerwijs niet voor rekening en risico van de Bank dienen te komen. Niet is komen vast te staan dat de Bank wist, dan wel behoorde te weten, dat de rekening werd geopend met het doel in de toekomst consumenten op te lichten.

4.5 In tegenstelling tot hetgeen Consument heeft gesteld, is de Bank niet verplicht de identiteit van de rekeninghouder aan hem prijs te geven. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming dient de Bank zorg te dragen voor een zorgvuldige verwerking van de persoonsgegevens van haar rekeninghouders. Dit houdt tevens in dat zij deze gegevens niet zonder meer aan derden, zoals Consument, kan verstrekken.

#### *Uitvoeren betalingsopdrachten*

- 4.6 Consument stelt zich voorts op het standpunt dat de Bank de verplichting had om een naam- en nummercontrole uit te voeren en op grond daarvan de betaalopdrachten van Consument had moeten weigeren of nader had moeten onderzoeken.
- 4.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument zelf opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van de betaalopdrachten. De Bank heeft de betaalopdrachten van Consument vervolgens uitgevoerd conform zijn opdracht. De Bank was daartoe op grond van de wet en de toepasselijke voorwaarden ook gehouden, nu Consument een rechtsgeldige betaalopdracht heeft gegeven aan de Bank naar een bestaand en juist rekeningnummer. Anders dan Consument stelt, oordeelt de Commissie dat de Bank destijds niet verplicht was een naam- en nummercontrole uit te voeren. Niet is komen vast te staan dat de Bank er destijds mee bekend was of had moeten zijn dat de betreffende rekening werd gebruikt door oplichters. Zie ook GC Kifid 2018-599 en de rechtbank Amsterdam 13 juli 2018 (ECLI:NL:RBAMS:2018:4656), rechtsoverweging 7.

#### *Conclusie*

- 4.8 Zoals ook in het onderhavige geval is gebleken, brengt het doen van aankopen via internet en het daarbij doen van betalingen vooraf zekere risico's met zich mee. Dat is een feit van algemene bekendheid. Helaas is ook Consument het slachtoffer geworden van geraffineerde oplichters, die de door Consument betaalde auto nooit aan hem hebben geleverd.
- 4.9 De Bank kan onder de gegeven omstandigheden echter geen enkel succesvol verwijt worden gemaakt. De schade die Consument heeft geleden door de oplichting kan dus ook niet worden verhaald op de Bank. De Commissie oordeelt dat de klachtonderdelen ongegrond zijn en dat de vordering van Consument daarom dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.*