

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-617 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juni 2020  
Ingediend door : Mevrouw [Consument 1] en de heer [Consument 2], wonende te [plaatsnaam],  
verder tezamen te noemen Consumenten  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 27 juli 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consumenten zijn slachtoffer geworden van spoofing en houden de Bank verantwoordelijk voor de door hen geleden schade. Consumenten voeren hiertoe aan dat de Bank onvoldoende adequaat heeft gehandeld nadat zij in kennis was gesteld van de fraude. De Bank heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De Commissie oordeelt dat de transacties reeds definitief waren op het moment dat de Bank in kennis werd gesteld van de fraude. De gelden waren op dat moment al buiten de macht van de Bank. De Bank kon het geld dus niet terughalen. Daarbij komt dat Consumenten zelf de overboekingen hebben verricht. De Bank heeft voldoende maatregelen genomen om haar klanten voor te lichten en te waarschuwen. Al met al heeft de Bank heeft op haar rustende zorgplicht niet geschonden. De vordering 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 Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consumenten op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten houden een betaal- en een spaarrekening aan bij de Bank.

- 2.2 De Bank heeft haar klanten op 19 december 2019 per e-mail een nieuwsbericht toegezonden. In dit nieuwsbericht heeft de Bank een link naar een bericht over ‘veilig de feestdagen door’ opgenomen.

In dit bericht is – voor zover relevant – vermeld:

**“Zo zorgt u zelf dat u veilig bankiert**

*I Houd uw beveiligingscodes geheim*

*We vragen nooit naar uw beveiligingscodes. Niet telefonisch, niet via e-mail, sms, WhatsApp of social media. Ook vragen we u nooit geld over te boeken, of via een link direct in te loggen in de ABN AMRO app.*

*Sinds eind 2019 heeft de bank een toename gezien in Spoofing zaken. Daarop heeft de bank in januari 2020 specifiek aandacht besteed op haar website voor deze vorm van oplichting. Ook via de Betaalvereniging Nederland is hier aandacht voor,*

*<https://www.veiligbankieren.nl/nieuws/spoofing/>, <https://www.veiligbankieren.nl/overige-fraude/telefonische-oplichting/> en via de website van de Fraudehelpdesk,*

*<https://www.fraudehelpdesk.nl/alert/telefoon-van-uw-bank-laat-u-niet-verleiden-uw-geldveilig-te-stellen/>.”*

- 2.3 Op 27 december 2019 kreeg Consument I omstreeks 15:30 uur een inkomend telefoongesprek. In het scherm van haar telefoon zag zij het telefoonnummer van de Bank. Consument I heeft het telefoongesprek aangenomen en zij kreeg iemand aan de telefoon die zich voordeed als een medewerker van de fraudeafdeling van de Bank. In het telefoongesprek is Consument I ertoe bewogen om via internetbankieren 15 bedragen over te maken naar drie verschillende rekeningnummers van ING Bank N.V. (hierna: ‘ING’). Consument I heeft in totaal een bedrag van € 30.321,-- overgeboekt. Met deze betalingen zou Consument I haar geld veilig stellen voor criminelen die op dat moment actief waren op de betaalrekening.
- 2.4 Consument I heeft geconstateerd dat zij slachtoffer van fraude was geworden en heeft op 27 december 2019 de fraude bij de Bank gemeld.
- 2.5 Op 29 december 2019 heeft de Bank de begunstigde rekeningnummers geblokkeerd.
- 2.6 ING heeft een bedrag van € 847,91 veiliggesteld. De Bank heeft dit bedrag op 6 februari 2020 bijgeschreven op de betaalrekening van Consumenten.

- 2.7 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de aansprakelijkheid met betrekking tot de verrichte betalingen en de door Consumenten geleden schade. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

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

#### *Vordering Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 29.473,09 te vermeerderen met wettelijke rente sinds 1 januari 2019.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en zij hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consumenten waren niet op de hoogte van deze vorm van fraude. De Bank heeft nagelaten om Consumenten voor deze fraudevorm te waarschuwen. Een waarschuwing op de website van de Bank is onvoldoende. Veel klanten kijken niet dagelijks op de website en de Bank had haar klanten via de media of met een persoonlijke brief kunnen informeren;
- Consumenten hebben aan alle veiligheidsregels voldaan;
- de Bank is niet zorgvuldig omgegaan met de fraudemelding. De begunstigde betaalrekeningen zijn pas twee dagen na de melding om 22:30 uur geblokkeerd;
- omdat in de betalingen een regelmatigheid zat, had het detectiesysteem van de Bank de betalingen moeten tegenhouden.

#### *Verweer van de Bank*

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

- de Bank heeft uitvoering gegeven aan de onherroepelijke, rechtsgeldige, betaalopdrachten die Consument I op 27 december 2019 aan de Bank heeft opgegeven;
- de Bank had geen vermoeden dat er sprake van fraude was. De Bank heeft dan ook geen nader onderzoek naar de overboekingen verricht.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat het bijzonder triest is dat Consumenten slachtoffer geworden zijn van oplichtingspraktijken. De vraag die voorligt is of de Bank gehouden is het bedrag waarvoor Consumenten opgelicht zijn, aan hen te vergoeden. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank niet kan worden verplicht de schade van Consumenten te vergoeden. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

#### *Wettelijke bepalingen over misbruik van betaalrekeningen*

- 4.2 De Commissie heeft beoordeeld of de schade van Consumenten op basis van een wettelijke grond door de Bank vergoed moet worden. In dat kader is van belang dat Consument I ertoe bewogen is om maar liefst 15 keer een bedrag over te maken via internetbankieren. De persoon die zich voordeed als de medewerker van de Bank heeft weliswaar Consument I verzocht de betalingen te verrichten, maar die persoon is bij de uitvoering zelf van die betalingen op geen enkele manier betrokken geweest. Er zijn bijvoorbeeld geen codes van Consumenten afhandig gemaakt.
- 4.3 In artikel 7:529 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de Bank komen, tenzij sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van Consumenten. Er is echter pas sprake van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van Consumenten (artikel 7:522 lid 2 (oud) BW). Omdat Consument I 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 verplichting voor de Bank om de schade van Consumenten te vergoeden.

#### *Voorlichting*

- 4.4 Consumenten hebben voorts gesteld dat de Bank hen onvoldoende heeft gewaarschuwd voor deze vorm van fraude. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist door te stellen dat de verantwoordelijkheid bij fraude primair bij Consumenten zelf ligt. Verder heeft de Bank aangevoerd dat zij haar klanten via verschillende kanalen voor verschillende soorten fraude waarschuwt. Ook heeft de Bank haar klanten per e-mail van 19 december 2019, dus voordat Consumenten zijn opgelicht, specifiek voor deze vorm van fraude gewaarschuwd. Deze waarschuwing werd met een nieuwsbericht via een e-mail gegeven. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat de Bank hiermee voldoende maatregelen heeft getroffen om haar klanten te waarschuwen. Verdergaande berichtgeving kan, anders dan Consumenten stellen, van de Bank niet worden verwacht. De Bank kan er om deze redenen niet verantwoordelijk voor worden gehouden dat Consumenten niet op de hoogte waren van deze vorm van fraude (vgl. Geschillencommissie Kifid 2018-690).
- 4.5 Consumenten hebben nog aangevoerd dat de stelling van de Bank dat zij haar klanten telefonisch nooit verzoekt geld over te boeken, onjuist is. Consumenten hebben deze stelling onderbouwd door aan te voeren dat zij in 2014 zijn opgelicht met een betaalrekening die zij bij een andere financiële instelling aanhouden. Deze financiële instelling heeft op dat moment telefonisch contact met Consumenten gezocht en het ten onrechte afgeschreven bedrag kon op de betaalrekening worden teruggestort.

Los van het feit dat dit om een andere financiële instelling gaat, kan het in bijzondere gevallen zo zijn dat de klant tijdig kan worden gewaarschuwd, maar dat was in dit geval kennelijk niet mogelijk.

#### *Signaleringsplicht*

- 4.6 Ook de stelling van Consumenten dat de Bank de regelmatigheid in de betalingen had moeten constateren, kan Consumenten niet baten. Het is vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie Kifid dat de Bank geen signaleringsplicht heeft met betrekking tot de mutaties van het banksaldo van haar klanten (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-563, Geschillencommissie Kifid 2017-440 en Geschillencommissie Kifid 2019-198).

#### *Handelwijze van de Bank na de fraudemelding*

- 4.7 Consumenten hebben voorts gesteld dat de Bank onvoldoende adequaat heeft gehandeld nadat zij door Consumenten was gewezen op de fraude en dat de Bank op dat moment nog de mogelijkheid had de overgeboekte transacties terug te halen. Zoals de Bank heeft aangevoerd, waren de overboekingen na ontvangst van de fraudemelding al definitief en daarmee buiten de macht van de Bank. Daarna kon de Bank niet meer doen dan direct contact opnemen met de begunstigde bank, in dit geval ING. De Bank heeft toegelicht dat de fraude afdelingen van beide banken onderzoek naar de oplichting hebben gedaan. Door dit onderzoek heeft de ING een bedrag van € 847,91 veilig kunnen stellen. De Commissie ziet niet in wat de Bank in onderhavig geval meer had kunnen doen.

#### 4.8 *Conclusie*

Op grond van het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consumenten ongegrond is. De vordering van Consumenten wordt 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.*