

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-871
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 oktober 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument is slachtoffer geworden van internetfraude en heeft schadevergoeding van de Bank gevorderd. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en dat de vordering wordt afgewezen, nu Consument zelf de transacties heeft verricht en een onbevoegde derde toegang tot haar computer heeft gegeven.

I. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klacht van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend, wat inhoudt dat partijen elkaar er niet aan kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan, ten behoeve waarvan zij beschikt over een betaalpas en een pincode. Op 10 april 2020 heeft Consument op het internet het telefoonnummer gezocht van de helpdesk van LinkedIn, omdat zij een beperking in haar account ervaarde. Consument heeft het door haar gevonden telefoonnummer gebeld en kreeg een man aan de lijn. De man, die achteraf gezien een oplichter bleek te zijn, deed een toezegging haar problemen op te lossen. Hiervoor was echter tweemaal een verificatiecode nodig, waarvoor Consument € 1,00 per stuk moest betalen. Het betaalde bedrag van € 2,00 zou zij direct teruggestort krijgen. Consument heeft via iDeal toestemming gegeven voor de transacties. Consument is op verzoek van de oplichter ook naar een website gegaan en heeft de oplichter daarmee (onbewust) toegang gegeven tot haar computer.

Consument constateerde tijdens het telefoongesprek dat tweemaal € 200,00 was afgeschreven, in plaats van tweemaal € 1,00. Consument heeft de oplichter verzocht het bedrag terug te storten. De oplichter zei dat hiervoor weer een toestemmingshandeling nodig was, die Consument hem heeft gegeven. Wederom werd € 200,00 van haar betaalrekening afgeschreven. De verbinding werd nadien verbroken en Consument heeft geen contact meer gehad met de oplichter. Consument heeft aangifte gedaan bij de politie en een klacht ingediend bij de Bank. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.2 Consument heeft gesteld dat zij geen toestemming heeft gegeven voor de transacties, maar slachtoffer is geworden van cybercrime. Zij heeft alles gedaan om het geld terug te krijgen door aangifte te doen bij de politie, door contact op te nemen met de Bank en door haar wachtwoord van de app van de Bank te wijzigen. Er is sprake van een traumatische gebeurtenis en Consument kan het geld niet missen. Zij verzoekt de Bank daarom de door haar geleden schade van € 600,00 te vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 De Commissie stelt voorop dat zij de situatie, waarin Consument zich bevindt, betreurt. Zij begrijpt dat het een behoorlijke impact, zowel financieel als emotioneel, heeft gehad op Consument. De Commissie dient echter een juridisch oordeel te geven over deze klacht. Kort samengevat ligt aan de Commissie de vraag voor of de Bank de door Consument geleden schade van € 600,00 dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag overweegt de Commissie het volgende.

Juridisch kader en beoordeling hiervan

3.2 Op grond van artikel 7:529 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat verliezen, die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties, in beginsel voor rekening van de Bank komen. Een uitzondering hierop is als sprake is van 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, zo blijkt uit artikel 7:522 lid 2 BW.

- 3.3 In dit kader is van belang dat Consument zelf de transacties heeft verricht. Hoewel de oplichter om de transacties heeft verzocht en Consument in de veronderstelling was dat zij twee betalingen deed van € 1,00 per stuk, is de oplichter op geen enkele manier betrokken geweest bij de overboeking, noch is de betaalpas en/of pincode van Consument afhandig gemaakt. Zij heeft de betalingen zelf verricht, waardoor geen sprake is van een niet-toegestane transactie, zoals bedoeld in artikel 7:522 lid 2 BW.
- 3.4 Nu Consument zelf de betalingen heeft verricht en bovendien de oplichter toegang heeft gegeven tot haar computer waardoor hij de overgeboekte bedragen kon manipuleren, al was zij zich hiervan niet bewust, bestaat voor de Bank geen verplichting de door Consument gevorderde schade te vergoeden.

Conclusie

- 3.5 Op grond van de voorgaande overwegingen en in lijn met eerdere uitspraken, zoals Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-796, 2020-139 en 2020-308, oordeelt de Commissie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.