

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0476 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

WhatsApp-fraude. De consument heeft via WhatsApp het verzoek gekregen om twee betalingen uit te voeren. Zij kreeg dit verzoek van een persoon die zich voordeed als haar dochter, maar nadien bleek dat de consument was opgelicht door een onbekende derde. Omdat de consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de bank niet schadeplichtig op grond van artikel 7:527 van het Burgerlijk Wetboek. De consument heeft gesteld dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft door onvoldoende te waarschuwen voor deze vorm van fraude, maar dat is voor de commissie niet komen vast te staan. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist. De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 28 maart 2020 is de consument via WhatsApp benaderd door iemand die de naam van haar dochter gebruikte. Zij kreeg het verzoek om twee betalingen van € 970,45 en € 1.042,12 te verrichten voor haar dochter. Nadat de consument deze twee betalingen heeft verricht, heeft zij het verzoek ontvangen om nog een betaling van € 1.000,- te verrichten. De consument heeft deze betaling ingevoerd en geaccordeerd in haar digitale bankomgeving.

De bank heeft deze betaling tegengehouden en de consument telefonisch medegedeeld dat zij frauduleuze handelingen heeft geconstateerd op haar betaalrekening. Gebleken is dat haar dochter haar niet gevraagd heeft de betalingen te betalen. Zij is dus opgelicht.

- 2.2 De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van de oplichting via WhatsApp. Daarnaast heeft zij de bank gevraagd de bedragen van € 970,45 en € 1.042,12 aan haar te vergoeden, maar de bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument heeft een klacht ingediend omdat zij vindt dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft door haar niet adequaat te waarschuwen voor deze vorm van fraude. De bank had volgens de consument een actiever voorlichtingsbeleid moeten voeren, aangezien deze vorm van fraude steeds vaker voorkomt. De waarschuwingen die de bank heeft gegeven, zijn of lastig te vinden of hebben de consument niet bereikt. De consument vordert dat haar schade van € 2.012,57 vergoed wordt.

Het verweer

- 2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer geworden is van oplichtingspraktijken via WhatsApp. De vraag die voorligt, is of de bank gehouden is het bedrag waarvoor de consument opgelicht is, aan haar te vergoeden. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank dit bedrag niet hoeft te vergoeden en zij licht dat oordeel als volgt toe.

Wettelijke bepalingen over misbruik van betaalrekeningen

- 3.2 De commissie heeft beoordeeld of het bedrag van € 2.012,57 op basis van een wettelijke grond door de bank vergoed moet worden. In dat kader is van belang dat de consument ertoe bewogen is om zelf deze bedragen over te maken. De persoon die zich voordeed als de dochter van de consument heeft weliswaar de consument verzocht de betaling te verrichten, maar die persoon is bij de uitvoering van die betaling op geen enkele manier betrokken geweest. Er is bijvoorbeeld geen code afhandig gemaakt van de consument.
- 3.3 Uit artikel 7:527 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (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 de consument (zie voor dit artikel en de andere genoemde wetsartikelen de bijlage).

Er is echter pas sprake van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van de consument (artikel 7:522 lid 2 BW). Omdat de consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de regelgeving van artikel 7:527 BW niet van toepassing en is er op die grond dus geen verplichting voor de bank om de schade van de consument te vergoeden.¹

De zorgplicht van de bank

- 3.4 Voorop staat dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de bank staan. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde.
- 3.5 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank haar had moeten waarschuwen voor WhatsApp-fraude. Maatregelen die de bank genomen heeft, zijn volgens de consument niet afdoende en hebben niet het gewenste effect gehad. Volgens de consument heeft de bank haar stelling in de interne klachtprocedure dat zij voldoende voor de vorm van fraude heeft gewaarschuwd niet onderbouwd.
- 3.6 De bank heeft benadrukt dat zij zich inspant om fraude te voorkomen en gebruik maakt van fraudedetectie. Zij heeft zich op het standpunt gesteld dat zij haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De bank heeft toegelicht dat zij specifiek waarschuwt voor WhatsApp-fraude. Afgezien van de informatie op de website van de bank over fraude, worden klanten volgens de bank gewaarschuwd door middel van banners in Mobiel Bankieren, uitingen op sociale media en nieuwsbrieven waarop de consument geabonneerd is. Verder heeft de bank toegelicht dat zij op verschillende momenten in het jaar 2020 e-mails en bankmails aan de consument heeft toegestuurd. Ook de consument heeft aldus de bank meerdere waarschuwingen van haar ontvangen. Ter onderbouwing van haar stelling heeft de bank een uitdraai uit haar bankadministratie van de periode 1 januari 2020 tot en met 28 maart 2020 overgelegd. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat ook in de media regelmatig informatie over verschillende fraudevormen verschijnt, ook voordat de consument in maart 2020 opgelicht werd.
- 3.7 In reactie hierop heeft de consument aangevoerd dat zij de banners niet heeft teruggevonden en heeft zij om een nadere toelichting op de uitdraai van de bankadministratie verzocht.

¹ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-796 en 2020-139 te vinden op www.kifid.nl

De bank heeft in haar dupliek een nadere toelichting op de codes vermeld in de bankadministratie verstrekt. Daarnaast heeft de bank uitgelegd dat de banners worden getoond na het inloggen in Mobiel Bankieren. Het verrichten van een transactie is voor het verschijnen van de banner niet vereist. Ook heeft de bank de stelling van de consument bevestigd dat zij de banners niet heeft terug gevonden. Deze worden niet opgeslagen in Mobiel Bankieren en zijn nadat ze getoond zijn alleen zichtbaar in het overzicht van de bankadministratie.

- 3.8 De commissie is van oordeel dat de bank zich met de in punt 3.6 beschreven maatregelen afdoende ingespannen heeft om de schade te voorkomen. Niet alleen heeft de bank afdoende gewaarschuwd, ook zijn er verschillende kanalen gebruikt voor de communicatie. De bank kan er om deze reden niet verantwoordelijk voor worden gehouden dat de consument op 28 maart 2020 niet van alle beschermende maatregelen op de hoogte was. Het is, kortom, niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft. De bank is daarom niet gehouden het bedrag van € 2.012,57 aan de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Burgerlijk Wetboek

“Artikel 7:522

- 1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
- 2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*
- 3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.”*

“Artikel 7:527

- 1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*
- 2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.”*