

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0737  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 april 2021  
Ingediend door : De consumenten  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING Bank  
Datum uitspraak : 18 augustus 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

De consumenten zijn slachtoffer geworden van WhatsApp fraude. De commissie volgt haar standaarduitspraken op dit terrein en wijst de vordering van de consument af.

### **I. De procedure**

- I.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 consumenten; 2) het verweerschrift van ING Bank; 3) de reactie van de consumenten (de repliek).
- I.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich vanwege het grote aantal zaken over het onderhavige onderwerp leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Vanwege deze behandeling is sprake van een niet-bindende uitspraak. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

#### *De feiten*

- 2.1 De consumenten houden betaalrekeningen aan bij ING Bank. Zij zijn op 27 juli 2020 slachtoffer geworden van de zogenaamde WhatsApp-fraude. Een oplichter heeft zich daarbij voorgedaan als hun zoon, en de consumenten bewogen twee bedragen over te maken naar een rekening van de oplichter. Het betrof overboekingen van twee verschillende rekeningen die door de consumenten bij ING Bank worden aangehouden. Via de overboekingen werden twee bedragen van € 4.915,00 en € 4.956,00 overgeboekt naar een rekeningnummer bij ABN AMRO Bank.

*De klacht en vordering*

2.2 De consumenten zijn van mening dat ING Bank is tekortgeschoten in de behandeling en afhandeling van de fraudemelding. De consumenten hebben daarbij drie fasen onderscheiden waarin ING Bank is tekortgeschoten.

2.2.1. Ten eerste hebben de consumenten gewezen op de bijzondere zorgplicht van ING Bank jegens haar klanten (in het bijzonder consumenten) in samenhang met de op ING Bank rustende waarschuwingsplicht. Zeker tijdens de coronaperiode melden verschillende media een explosieve toename aan fraudemeldingen aangaande whatsappfraude (vriend-in-nood-fraude). De consumenten hebben gesteld dat in het licht van deze explosieve toename de bank is tekortgeschoten in haar waarschuwingsplicht aangaande WhatsAppfraude. Het is voor de consumenten ondoenlijk alle nieuwe trucs van fraudeurs actief op te sporen. In het opsporen van deze trucs én het waarschuwen van haar klanten speelt de bank een enorm belangrijke rol. Echter, de consumenten zijn in de maanden voorafgaande aan de fraude op generlei wijze afdoende door de bank gewaarschuwd voor dit soort fraude. ING Bank stelt dat het haar kerntaak is het geld van klanten veilig te bewaren. Dit is niet te rijmen met het ontbreken van voldoende waarschuwingen van de klanten van de bank. Wanneer ING Bank zelf het veilig bewaren van het geld van haar klanten als kerntaak ziet, vinden de consumenten dat de bank alle (redelijke) mogelijkheden die zij ter beschikking heeft zou moeten aangrijpen teneinde het geld van haar klanten veilig te kunnen bewaren. De wereld is veranderd: WhatsApp bestaat pas sinds 2009, en dus zijn dit soort trucs ook pas sinds 2009 mogelijk. Veel mensen (zeker 50+'ers) hebben pas enkele jaren een smartphone en kunnen pas net omgaan met whatsapp. De consumenten concluderen dat als het gaat om dusdanig geraffineerde fraude, waarin gebruik wordt gemaakt van nieuwe technologieën, ING Bank een extra strenge waarschuwingsplicht heeft, die zij in dit geval geschonden heeft. Als aanvullend, secundair argument hebben de consumenten in dit verband gewezen op het uniforme coulancekader zoals dat wordt gehanteerd bij *spoofing*. De huidige coulanceregels bij banken onderling lopen volgens de consumenten te ver uiteen, en ook dat zou een aansporing moeten zijn om ING Bank in dit geval tot verdere uniformiteit in de vergoeding van dit soort fraude te bewegen;

2.2.2. Ten tweede hebben de consumenten gewezen op de transactiemonitoringsplicht van ING Bank. Uit de door ING Bank gehanteerde voorwaarden blijkt dat de bank alle mogelijkheden heeft bepaalde betalingen te blokkeren wanneer haar detectiesystemen deze als verdacht bestempelen. Het gaat in het geval van de consumenten om twee enorme bedragen, van bij elkaar bijna € 10.000,00.

Zeker bij de tweede betaling is ING Bank tekortgeschoten doordat zij de betaling niet heeft geblokkeerd en de consumenten heeft gebeld om meer informatie te vragen omtrent de betaling.

Doordat de consumenten geen enkel inzicht kan krijgen in hoe deze detectiesystemen werken (iets wat zij overigens logisch achten), is het enkel gissen waarop de fraudedetectiesystemen aanslaan. Eén ding zou echter buiten kijf moeten staan: het principe van 'better safe than sorry'. Natuurlijk is het logisch dat deze systemen niet te snel alarm moeten slaan; de consumenten zijn echter van mening dat – zeker kijkend naar de tweede betaling – het absoluut niet onredelijk is om te verwachten van de bank dat zij omtrent die betaling de consumenten had moeten waarschuwen en de betalingen tijdelijk had moeten opschorten. Tussen de consumenten en de begunstigde van de betaling hebben geen eerdere betalingen plaatsgevonden en het gaat om extreem hoge, onlogische betalingen.

- 2.2.3. Ten derde hebben de consumenten geklaagd over de afhandeling van de fraude door ING Bank. De consumenten hebben deze fraude op 27 juli 2020 gemeld, waarna zij vernamen dat zij binnen twee dagen zouden horen of en hoe de melding zou worden opgepakt. De consumenten is daarbij de hoop gegeven dat de rekening van de begunstigde van de betaling zou kunnen worden bevroren en de betalingen wellicht nog zouden kunnen worden teruggedraaid. Vervolgens hebben de consumenten niets meer vernomen van ING Bank. Zij hebben zelf meerdere malen contact met ING Bank moeten opnemen om vervolgens te horen te krijgen dat de betalingen niet meer konden worden teruggehaald. Uiteindelijk werd in een telefoongesprek van 11 augustus 2020 medegedeeld dat de betalingen niet meer konden worden teruggedraaid. De termijn is ruim twee weken. De consumenten begrijpen niet dat dit zo lang heeft moeten duren en klagen dat ING Bank daarin adequater had moeten handelen. De excuses die ING Bank hiervoor gemaakt heeft, hebben de consumenten geaccepteerd.

Vanwege de bovengenoemde feiten en omstandigheden vorderen de consumenten vergoeding van de door hen geleden schade.

#### *Het verweer*

- 2.3 ING 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 hecht er – alvorens in te gaan op de inhoudelijke beoordeling van de klacht – waarde aan op te merken dat het haar duidelijk is dat de consumenten zeer aangedaan zijn door de ontstane situatie. De commissie begrijpt dat de gebeurtenissen behalve een financiële impact ook een behoorlijke emotionele impact op hen hebben gehad.

Hoewel de consumenten de excuses van ING Bank over de reactietermijnen hebben geaccepteerd, wenst de commissie ING Bank in dat verband aan te sporen in volgende gevallen voortvarender te handelen. In het navolgende zal zij de commissie zich beperken tot de juridische bespreking van de door de consumenten ingebrachte bezwaren tegen de afwijzing van hun klacht door ING Bank.

#### *Waarschuwingsverplichtingen*

- 3.2 Dat geschil betreft in essentie de vraag of ING Bank juridisch aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de consumenten hebben geleden door de oplichting. In dat kader is van belang dat de consument er door een oplichter via WhatsApp toe bewogen is om zelf een bedrag over te maken. De persoon die zich voordeed als de zoon van de consumenten heeft weliswaar de consumenten verzocht een betaling te verrichten, maar die persoon is bij de uitvoering van die betalingen op geen enkele manier betrokken geweest. Er zijn bijvoorbeeld geen codes afhandig gemaakt van de consumenten. De consumenten hebben zelf aan een betaalverzoek voldaan, waarbij zij in de veronderstelling waren dat zij aan hun zoon betaalden.
- 3.3 Uit artikel 7:529 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van ING Bank komen, tenzij sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten. Belangrijk is echter dat pas sprake is van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van de consument (artikel 7:522 lid 2 BW). Waarschuwingen voor verschillende vormen van fraude zijn van belang om vast te stellen of sprake is geweest van grove nalatigheid van de consumenten. In dit geval hebben de consumenten de betalingen echter zelf uitgevoerd en hun instemming daaraan verleend. De regelgeving van artikel 7:529 BW is in een dergelijk geval niet van toepassing en er is op die grond dus geen verplichting voor ING Bank om de schade van de consument te vergoeden.
- 3.4 Een dergelijke verplichting ontstaat ook niet doordat ING Bank heeft besloten haar klanten in beginsel te compenseren in het geval van een andere vorm van fraude, namelijk *spoofing*.

Nog los van de feitelijke verschillen tussen *spoofing* en de WhatsAppfraude die in dit geval speelt, is van doorslaggevend belang daarvoor dat het compensatiekader bij *spoofing* een vorm van *coulance* is. Tot *coulance* kan ING Bank niet gedwongen worden.

#### *Transactiemonitoring*

- 3.5 Voor dit geschil is van belang dat de consument deze transacties bewust heeft geïnitieerd en geautoriseerd. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is ING Bank verplicht gevolg te geven aan een ten laste van een rekeninghouder gegeven betaalopdracht. ING Bank heeft opgetreden als betaaldienstverlener in de uitvoering van een betalingstransactie van de opdracht gevende rekeninghouder. De zorgplicht die in dat kader op ING Bank rust houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder (Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493).
- 3.6 Vanuit haar rol als betaaldienstverlener is die zorgplicht volgens de vaste lijn van de commissie beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekeningen van de consumenten. In de rol van betaaldienstverlener kan ING Bank in beginsel geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingstransacties zonder nadere monitoring. Dit onderzoek mag pas dan van ING Bank worden verwacht wanneer zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer, waarbij bepalend is waarvan ING Bank zich bewust was. Bewustheid van het gevaar kan slechts in beperkte omstandigheden bij ING Bank worden verondersteld, gelet op haar positie en deskundigheid. Zie Hoge Raad 27 november 2015 ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'.
- 3.7 Gelet op het bovenstaande rust de verplichting tot een transactiemonitoring op de ING Bank wanneer deze weet dat er sprake is dat de betalingen ongebruikelijk zijn. In de omstandigheden van dit geval was naar het oordeel van de commissie geen sprake van een dergelijke bewustheid van het gevaar. Niet is komen vast te staan dat ING Bank eerder dan na de oplichting van de consument bekend was met de tegenrekening die voor fraude werd gebruikt. Vaak zullen deze rekeningen slechts voor korte tijd door een zogenaamde geldezel ter beschikking worden gesteld. Wanneer een rekening eenmaal gebruikt is, wordt deze als frauduleus aangemerkt en kan dit patroon zich niet herhalen op dezelfde rekening. Ten aanzien van het ongebruikelijke karakter van de betalingen die verricht werden, geldt dat dit hoogst onfortuinlijk voor de consumenten is. Echter, gaat het hierbij om een bedrag dat naar het oordeel van de commissie geen aanleiding geven tot het monitoren en blokkeren van transacties wanneer deze bedragen worden overgemaakt.
- 3.8 Dit betekent dat de vordering van de consumenten zal worden afgewezen. Voor de goede orde merkt de commissie op dat zij in dat oordeel aansluit bij haar eerdere en vergelijkbare oordelen. Zie daarvoor bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021-0017, 2020-308, 2020-139 en 2020-083.

#### **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](http://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 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*