

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-075 I (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 mei 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 25 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Onder valse voorwendselen zijn de consumenten ertoe bewogen om een bedrag over te maken vanaf hun betaalrekening bij de bank. Zij vorderen vergoeding van dit bedrag, omdat zij vinden dat de bank haar beveiliging tegen deze vorm van fraude beter had moeten inrichten en dat de bank meer had moeten doen om het bedrag terug te halen. De commissie is van oordeel dat de bank daar niet toe verplicht was. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank. Hierbij maken zij gebruik van Mijn ING (internetbankieren). De consumenten maken voorts gebruik van de ING Mobiel Bankieren App.
- 2.2 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de ABV), de Voorwaarden Betaalrekening (hierna: de VB) en de Uniforme Veiligheidsregels (hierna: de UV) van toepassing.

- 2.3 Op 9 oktober 2020 hebben de consumenten op de website www.google.nl gezocht naar een helpdesk. De consumenten hebben hun telefoonnummer achtergelaten bij de 'Google helpdesk' en zijn op een later moment teruggebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van Google (hierna: 'de fraudeur'). Op listige wijze heeft de fraudeur de computer van de consumenten overgenomen en tijdens het verrichten van een iDEAL betaling ongemerkt het transactiebedrag verhoogt tijdens het betaalproces. De consumenten hebben de betaling via de Mobiel Bankieren App goedgekeurd. Op een later moment hebben de consumenten gezien dat een betaling van € 203,96 ten gunste van Opwaarderen.nl is verricht. Direct daarna hebben de consumenten contact opgenomen met de Alarmlijn van de bank.
- 2.4 De consumenten hebben op 17 oktober 2020 aangifte bij de politie gedaan.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten hebben een klacht ingediend omdat zij vinden dat de bank onvoldoende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen om de oplichting te voorkomen. Dat de beveiliging van de bank onvoldoende was, blijkt uit het feit dat het op dat moment regende van klachten over oplichting en daar ook uitgebreide aandacht voor is geweest in de televisieprogramma's Kassa en Radar. Daarnaast had de bank meer moeten doen om het bedrag terug te halen. Tot slot hebben de consumenten aangevoerd dat sprake is van rechtsongelijkheid. Volgens de consumenten krijgen gedupeerde klanten van de Rabobank bij deze vorm van fraude wel hun schade vergoed.
- 2.6 Zij vorderen vergoeding van de betaling van € 203,96.

Het verweer

- 2.7 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 vraag die aan de commissie voorligt, is of de bank de door de consumenten geleden schade van € 203,96 dient te vergoeden. De commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Toetsingskader

- 3.2 Het toetsingskader voor het onderhavige geval is vastgelegd in artikel 7:524 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage bij deze uitspraak).

Daarin is, en in navolging daarvan in de voorwaarden, bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consumenten) alle redelijke maatregelen dient te nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van internetbankieren te waarborgen. Ook dient de betaaldienstgebruiker (de consumenten) de bank onverwijld in kennis te stellen van het onrechtmatig gebruik van internetbankieren of het niet toegestane gebruik ervan. Artikel 7:529 BW bepaalt dat alle verliezen voor rekening en risico van de betaaldienstgebruiker (de consumenten) komen, indien niet aan de voorwaarden van artikel 7:524 BW is voldaan.

- 3.3 Niet in geschil is dat de consumenten de fraudeur toegang tot hun computer hebben gegeven, op de Mijn ING hebben ingelogd en een transactie hebben verricht. Een transactie die vervolgens via de Mobiel Bankieren App is goedgekeurd en daarmee definitief is geworden. Dit is een handelwijze waarmee de consumenten de contractuele voorwaarden waaronder de veiligheidsinstructies van de bank niet in acht hebben genomen hetgeen, in juridische zin, als grove nalatigheid moet worden gekwalificeerd. Als gevolg hiervan dient de schade voor rekening van de consumenten te komen.

Beveiliging

Volgens de consumenten dient hun schade toch voor rekening van de bank te komen, omdat de transactie niet had kunnen plaatsvinden, als de beveiliging van de bank goed was geweest. De consumenten vergeten dat de bank wel degelijk diverse veiligheidsmaatregelen heeft genomen, maar dat die door het handelen van de consumenten (op instructie van de derde) zijn omzeild. De consumenten hebben immers de instructies van de oplichter opgevolgd. Hierdoor heeft de fraudeur de computer van de consumenten kunnen overnemen op het moment dat de consumenten in Mijn ING hebben ingelogd en hun persoonlijke gegevens hebben ingevoerd. Nadien hebben de consumenten de betaling zelf via de Mobiel Bankieren App goedgekeurd.

Had de bank meer moeten doen om het geld terug te halen?

- 3.4 Voor zover de consumenten stellen dat de bank onvoldoende adequaat heeft gehandeld nadat de consumenten zich tot de bank hebben gewend inzake de overboeking, oordeelt de commissie als volgt. Vaststaat dat de bank, nadat de consumenten zich hebben gemeld bij de bank, de begunstigde binnen een kort tijdsbestek heeft verzocht om het geld veilig te stellen. Dat dat niet meer mogelijk was, is een omstandigheid die de bank niet kan worden aangerekend. De transactie was volgens de voorwaarden uitgevoerd en gelijk daarna onherroepelijk geworden. Dit houdt in dat, zodra een dergelijke betaling uitgevoerd is, deze niet teruggedraaid kan worden.

Rechtsongelijkheid

3.5 De consumenten hebben verder aangevoerd dat een andere financiële instelling haar klanten bij deze vorm van fraude wel schadeloos stelt. Deze stelling kan niet tot een ander oordeel leiden. Cou lance is juridisch niet afdwingbaar en de bank kan daar dus ook niet toe verplicht worden.

Conclusie

3.6 Hoewel de commissie betreurt dat de consumenten hun geld kwijt zijn, oordeelt zij op grond van de voorgaande overwegingen dat de klacht van de consumenten tegen de bank ongegrond is en dat de vordering dient te worden 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 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 wet- en regelgeving

Relevante wetsartikelen

Artikel 7:524 BW

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
 - a) gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
 - b) stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 7:529 BW

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.
4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet betaalinstrument voortvloeiend, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.