

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0759
(mr. J. Wortel, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, N.W. Over de Vest, leden en
mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 september 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Seawind Capital Partners B.V., handelend onder de naam Meewind, gevestigd te
Heemstede, verder te noemen Meewind
Datum uitspraak : 27 augustus 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

Door een fraudeur is het rekeningnummer van de tegenrekening van de consument bij Meewind gewijzigd, waardoor de verkoopopbrengst van de participaties niet aan de consument is uitbetaald. De kernvraag in deze zaak is of Meewind redelijkerwijs mocht aannemen dat het gewijzigde rekeningnummer aan de consument toebehoorde. De commissie oordeelt dat enkele opvallende omstandigheden twijfel hadden moeten oproepen. Meewind had er redelijkerwijs niet van mogen uitgaan dat het gewijzigde rekeningnummer aan de consument toebehoorde. De conclusie is daarom dat Meewind niet bevrijdend heeft betaald en dus alsnog aan de consument moet betalen.

1. Het procesverloop

- 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 hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Meewind; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van Meewind.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 11 juni 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument had participaties in twee beleggingsfondsen die beheerd werden door Meewind.

- 2.2 Op 22 maart 2020 om 22:00 uur is er ingelogd op mijn.meewind.nl en om 23:00 uur is in mijn.meewind.nl het telefoonnummer van de consument gewijzigd.
- 2.3 Op 22 maart 2020 om 22:51 uur heeft Meewind een e-mailbericht ontvangen dat afkomstig was van [e-mailadres van consument]. Hierbij werd het verzoek gedaan om de tegenrekening te wijzigen van [bankrekeningnummer van consument] naar [rekeningnummer 1]. Bij dit e-mailbericht is een IBAN-wijzigingsformulier, een kopie van het paspoort van de consument en een rekeningafschrift van Rabobank meegestuurd.
- 2.4 De volgende dag heeft Meewind een mail naar [e-mailadres van consument] gestuurd om de ontvangst van het IBAN-wijzigingsformulier, de kopie van het paspoort en het rekeningafschrift te bevestigen en om aan te geven dat de wijziging van de tegenrekening zo spoedig mogelijk zal worden verwerkt.
- 2.5 Op 30 april 2020 heeft de consument Meewind (via mijn.meewind.nl) de opdracht gegeven om zijn participaties te verkopen per 1 juli 2020.
- 2.6 Op 24 juni 2020 heeft Meewind een e-mailbericht ontvangen dat afkomstig was van [e-mailadres van consument]. Hierbij werd het verzoek gedaan om de tegenrekening te wijzigen van IBAN [rekeningnummer 1] naar [rekeningnummer 2]. Bij dit e-mailbericht is een IBAN-wijzigingsformulier, een kopie van het paspoort van de consument en een rekeningafschrift van Rabobank meegestuurd. Achteraf bleek dat het adres op het rekeningafschrift niet overeenkwam met het bij Meewind bekende adres van de consument.
- 2.7 Later die dag heeft Meewind een bevestigingsmail naar [e-mailadres van consument] gestuurd. Conform het verzoek is de tegenrekening gewijzigd naar [rekeningnummer 2].
- 2.8 Op 1 juli 2020 zijn de participaties van de consument verkocht. De verkoopopbrengst van € 19.911,72 is uitgekeerd op het bij Meewind bekende bankrekeningnummer van de consument.
- 2.9 Op 12 juli 2020 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met Meewind om te informeren waarom de verkoopopbrengst nog niet naar hem was overgemaakt. Toen bleek dat [rekeningnummer 2] niet het bankrekeningnummer van de consument was en dat de consument ook geen opdracht had gegeven om zijn tegenrekening te wijzigen.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument spreekt Meewind aan voor een bedrag van € 19.911,72.
- 2.11 De consument vindt dat de door Meewind gevolgde procedure voor het wijzigen van de tegenrekening te zwak is.

Daarvoor hoeft blijkbaar niet met gebruikersnaam en wachtwoord te worden ingelogd, maar volstaat een verzoek per e-mail. Weliswaar moet die vergezeld gaan van een kopie van een identiteitsbewijs, maar dat is voor een beetje handige fraudeur niet onoverkomelijk. Deze gegevens worden immers met enige regelmaat via het internet per scan aangeleverd aan diverse instanties. Verder geeft de consument aan dat hij zijn computer heeft laten onderzoeken door een expert en dat daaruit gebleken is dat zijn computer niet gehackt is. Tot slot wijst de consument erop dat er geen naam-nummercontrole is uitgevoerd en dat dit voor Meewind aanleiding had moeten zijn om de procedure voor het wijzigen van tegenrekening extra zwaar te beveiligen.

Het verweer

2.12 Meewind heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Volgens Meewind is de procedure voor het wijzigen van de tegenrekening correct doorlopen en zijn er geen indicaties van een hack bij Meewind. Verder was het wijzigingsverzoek afkomstig van het e-mailadres van de consument en zijn er persoonlijke gegevens meegestuurd (zoals een kopie van het paspoort) die nog niet in het bezit waren van Meewind. Tot slot wijst Meewind erop dat het politieonderzoek nog loopt en dat het wellicht passend zou zijn om de uitkomsten hiervan af te wachten.

3. De beoordeling

3.1 De commissie acht aannemelijk dat de consument slachtoffer is geworden van een persoon die erin geslaagd is e-mails te versturen die eruitzagen als door de consument verstuurd berichten. Hoe de fraude precies heeft kunnen plaatsvinden, is in deze procedure niet duidelijk geworden. Dit is echter ook niet een vraag die de commissie moet beantwoorden.¹ De vraag waar de commissie over moet oordelen, is of de consument Meewind kan aanspreken tot betaling van het bedrag van € 19.911,72.

3.2 De hoofdregel is dat een betaling die niet is gedaan aan de schuldeiser (oftewel de consument) de schuldenaar (oftewel Meewind) niet bevrijdt. De schuldenaar moet dan alsnog aan de schuldeiser betalen.² Concreet zou deze hoofdregel erop neerkomen dat de consument Meewind kan aanspreken tot betaling van het bedrag van € 19.911,72. Er zijn echter uitzonderingen op deze hoofdregel. Hiervan is onder meer sprake als de schuldenaar bevrijdend betaald heeft in de zin van artikel 6:34 van het Burgerlijk Wetboek of als hij redelijkerwijs mocht aannemen dat het rekeningnummer aan de schuldeiser toebehoorde.³

¹ Om die reden is het ook niet noodzakelijk om de uitkomsten van het opsporingsonderzoek af te wachten.

² Wel kan de schuldenaar zich dan verhalen op de (thans nog onbekende) fraudeur.

³ Wel kan de schuldeiser zich dan verhalen op de (thans nog onbekende) fraudeur.

- 3.3 De kernvraag in deze zaak is dus of Meewind redelijkerwijs mocht aannemen dat het rekeningnummer aan de consument toebehoorde.
- 3.4 Meewind wijst erop dat de procedures correct zijn gevolgd, dat het wijzigingsverzoek afkomstig was van het e-mailadres van de consument en dat er een kopie van het paspoort van de consument was meegestuurd. De consument stelt zich op het standpunt dat de procedure voor het wijzigen van de tegenrekening onvoldoende veilig is. Verder wijst hij op de onwaarschijnlijke samenloop van de diverse mutaties (twee keer de wijziging van de tegenrekening en de wijziging van telefoonnummer) die Meewind volgens hem had moeten signaleren en verifiëren.
- 3.5 De commissie overweegt als volgt. Hoewel de procedure voor het wijzigen van de tegenrekening met een aantal waarborgen is omgeven, hebben er zich enkele omstandigheden voorgedaan die aanleiding hadden moeten zijn tot twijfel over de juistheid van het gewijzigde rekeningnummer. Het gaat hierbij om de volgende omstandigheden:
- In korte tijd is twee keer de tegenrekening gewijzigd en in diezelfde periode is ook het telefoonnummer gewijzigd.
 - Bij het wijzigingsverzoek van 24 juni 2020 kwam het adres op het meegestuurde rekeningafschrift niet overeen met het bij Meewind bekende adres van de consument.
- 3.6 Over het ontbreken van een naam-nummercontrole heeft Meewind opgemerkt dat de betalingen vanuit de fondsen via een batch aan de bank worden aangeleverd en doorgevoerd en dat bij de batch-betalingen door de bank geen naam-nummercontrole wordt gedaan. Naar het oordeel van de commissie had de wetenschap dat de bank bij deze betaling geen naam-nummercontrole zou uitvoeren, voor Meewind eens te meer aanleiding moeten zijn om naar aanleiding van het op 24 juni 2020 gedane wijzigingsverzoek te controleren of het adres op het meegestuurde rekeningafschrift overeenkwam met het bij Meewind bekende adres van de consument.
- 3.7 Dit alles had Meewind aanleiding moeten geven tot het doen van navraag bij de consument over de juistheid van het gewijzigde rekeningnummer van de tegenrekening. Een dergelijke navraag is niet gedaan. En daarom had Meewind er redelijkerwijs niet van mogen uitgaan dat het gewijzigde rekeningnummer aan de consument toebehoorde. Dit betekent dat de uitzondering op de hoofdregel (zie 3.2 hiervoor) niet van toepassing is en dat de hoofdregel onverkort opgaat. Met andere woorden: Meewind heeft niet bevrijdend betaald en moet dus alsnog aan de consument betalen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Meewind binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verzonden een bedrag van € 19.911,72 aan de consument betaalt.

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.