

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0848 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 april 2021
Ingediend door : de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 1 oktober 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben een gezamenlijke rekening bij de bank en een spaarrekening. Op 8 oktober 2020 is consument 1 gebeld door een derde die zich voordeed als medewerker van een Bitcoinbedrijf en aangaf dat hij consument 1 kon helpen zijn beleggingswinst op te nemen van zijn account. Consument 1 is hierop ingegaan en hij heeft op verzoek van de derde via zijn computer ingelogd in zijn internetbankieren en daarbij de instructies van de derde opgevolgd. Vervolgens is het spaargeld van de consumenten van € 14.000,- ontvreemd middels overboeking naar een ander rekeningnummer. De consumenten hebben zich bij de bank gemeld en aangegeven dat ze zijn opgelicht. Zij hebben gevorderd dat de bank hun schade vergoedt. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten zich niet gehouden aan de veiligheidsvoorschriften van de bank, waardoor de fraude heeft kunnen plaatsvinden. De consumenten zijn daarom zelf aansprakelijk voor de betalingstransacties. Er zijn naar het oordeel van de commissie geen omstandigheden aanwezig die deze aansprakelijkheid van de consumenten zouden kunnen beperken. De vordering is afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank en 4) 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. De uitspraak is hierdoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten houden een gezamenlijke betaalrekening aan bij de bank en daarnaast hebben ze een spaarrekening bij de bank. Ze maken gebruik van internetbankieren en maken daarbij gebruik van een ING Scanner (hierna: de scanner). Op de overeenkomst met de bank zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening, de Voorwaarden Mijn ING en de Uniforme Veiligheidsregels. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 8 oktober 2020 omstreeks 15:00 uur is € 10.000,- van de spaarrekening overgeboekt naar de betaalrekening van consumenten. Vervolgens is € 14.000,- van de betaalrekening overgeboekt naar een rekening van een derde. Consument I heeft rond 15:30 uur contact opgenomen met de bank en aangegeven dat hij is opgelicht waarbij het bedrag van € 14.000,- de consumenten afhandig is gemaakt.
- 2.3 Consument I heeft aangifte gedaan bij de politie. In het proces-verbaal van aangifte is opgenomen dat consument I handelde in bitcoins en dat hij had vernomen dat hij winst had gemaakt. Hij heeft het bitcoinbedrijf per e-mail gevraagd zijn investering en winst uit te betalen. Kort daarna werd hij op 8 oktober 2020 omstreeks 14:00 uur gebeld door een man die aangaf te zullen helpen met het opnemen van het tegoed vanaf het bitcoinaccount van consument I. Op verzoek van deze man heeft consument I ingelogd in het internetbankieren-scherm op zijn computer. Consument I weet niet meer precies welke stappen hij zelf heeft gedaan; hij volgde de instructies van de man. Consument I logde later in om te zien of het bedrag al was bijgeschreven, maar tot zijn verbazing en ontsteltenis zag hij dat er € 14.000,- was afgeschreven van de gezamenlijke rekening en overgeboekt naar een ander rekening-nummer. Consument I heeft vervolgens contact opgenomen met de bank.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten vorderen betaling van € 14.000,- van de bank en stellen hiertoe, kort en zakelijk weergegeven, dat de bank op onterechte gronden weigert hun schade te vergoeden. De bank heeft in strijd met haar zorgplicht gehandeld door de consumenten niet te beschermen voor deze oplichting. Het betrof een ongebruikelijke transactie waarbij nagenoeg het gehele bedrag dat de consumenten op de rekeningen bij de bank hadden, werd overgeboekt. Er had bij de bank een signaal af moeten gaan en de bank had eerst contact op moeten nemen met de consumenten voordat ze de transactie uitvoerde. Verder stellen de consumenten dat de bedenktijd van vier uur, welke maatregel door de bank is ingevoerd vlak na deze gebeurtenis, de consumenten had kunnen beschermen mits dit eerder was ingevoerd door de bank.

- 2.5 De gevolgen van deze oplichting zijn desastreus voor de consumenten. Zij zijn gepensioneerd en hun gezondheid is door deze gebeurtenis verslechterd. Het zwaarste vinden zij dat ze hun kinderen hierdoor financieel niet meer kunnen bijstaan. De consumenten maken aanspraak op het coulancekader dat door onder meer de bank is opgesteld om slachtoffers van fraude te compenseren.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank gehouden kan worden de schade van de consumenten te vergoeden. De commissie concludeert in lijn met eerdere uitspraken tot afwijzing van de vordering van de consumenten en zij zal dit oordeel hieronder toelichten.
- 3.2 Uit het dossier volgt dat consument I op verzoek van de derde heeft ingelogd in zijn internetbankierscherm en dat hij niet meer precies weet welke handelingen hij zelf heeft verricht die mogelijk maakten dat het bedrag van € 14.000,- kon worden weggeboekt. De bank heeft hiertoe het volgende aangevoerd. Uit het onderzoek van de bank is naar voren gekomen dat de transacties zijn ingevoerd via het internetbankieren van consument I vanaf zijn IP-adres. Consument I heeft verklaard de transacties niet zelf te hebben ingevoerd. Dat betekent dat consument I de derde toegang moet hebben verschaft tot zijn computer nadat hij was ingelogd bij internetbankieren, waarna deze derde de opdrachten heeft kunnen ingeven.
- 3.3 Om toegang te krijgen tot het internetbankieren op de computer dient naast het invoeren van de gebruikersnaam en het wachtwoord ook een tweede identificatie te worden verricht. In het geval van consument I ging dat door middel van de scanner. Zodra consument I was ingelogd kon een betaalopdracht worden ingevoerd. Deze opdracht diende in het geval van consument I te worden bevestigd met de scanner. Op het computerscherm verschijnt dan een kleurencode die consument I met de scanner moest scannen en waarbij hij de (zelfgekozen en persoonlijke) pincode moest intoetsen. Op het scherm van de scanner verschijnt dan de ingegeven betalingsopdracht waarbij het bedrag van de overboeking wordt getoond. Desondanks heeft consument I de opdracht bevestigd met de zevencijferige code.
- 3.4 Het relevante wettelijke beoordelingskader is opgenomen in artikel 7:524 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Daarin is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) het betaalinstrument moet gebruiken zoals bepaald is in de voorwaarden die van toepassing zijn.

Artikel 7:529 lid I BW bepaalt dat alle verliezen voor rekening en risico van de consument komen, indien hij met grove nalatigheid niet aan de voorwaarden van artikel 7:524 BW heeft voldaan.

- 3.5 Als onbetwist staat vast dat een derde in staat is gesteld de betaalopdrachten in te geven die vervolgens door consument I zijn bevestigd met behulp van de scanner. Zo heeft een onbevoegde derde zich toegang tot de beveiligde omgeving van internetbankieren weten te verschaffen en konden de gelden worden overgeboekt. De consument is naar het oordeel van de commissie in grove zin nalatig geweest bij het naleven van de voorschriften voor veilig internetbankieren.
- 3.6 Verder heeft de bank toegelicht dat de wachttijd waar de consumenten op doelen al is ingevoerd voordat de consumenten op 8 oktober 2020 werden opgelicht en dat het gaat om de maatregel dat voor het ophogen van de overboekingslimieten voor internetbankieren een wachttijd van vier uur geldt. Deze maatregel is in het onderhavige geval niet relevant omdat de overboekingslimieten van consumenten in dit geval niet door de consumenten zijn aangepast.
- 3.7 Voorts heeft de bank gesteld dat het coulancekader waar de consumenten zich op beroepen niet ziet op gevallen zoals deze, maar dat de bank bij specifieke vormen van oplichting, waarbij de naam en/of het telefoonnummer van de bank worden misbruikt, uit coulance en onverplicht haar klanten die daar slachtoffer van zijn geworden financieel tegemoet komt.
- 3.8 De consumenten hebben aangegeven dat de bank de betaalopdracht niet had mogen uitvoeren en contact op had moeten nemen met de consumenten. De commissie is van oordeel dat een dergelijke verplichting niet volgt uit de overeenkomst die tussen partijen geldt en ook niet anderszins kan worden aangenomen. Ook hetgeen door de consumenten over het coulancekader van de bank is aangedragen leidt niet tot een beperking van de aansprakelijkheid van de consumenten. De bank heeft toegelicht dat het coulancekader niet van toepassing is op het onderhavige geval en coulance is juridisch niet afdwingbaar.
- 3.9 Alhoewel de commissie goed begrijpt hoe zeer de consumenten gedupeerd zijn door de behendige oplichter die hen een fors geldbedrag afhandig heeft gemaakt, kan echter deze schade op juridische gronden niet op de bank verhaald worden en zal de vordering worden afgewezen. De commissie wenst daarbij nog op te merken dat het begrip *grov nalatig* een juridisch begrip is en dat de commissie een juridisch en geen moreel waardeoordeel geeft over het handelen van de consumenten.

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.