

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0085  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 november 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING  
Datum uitspraak : 9 februari 2022  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Helpdeskoplichting. De consument is via Google op een klantenservicewebsite terecht gekomen, die achteraf nep blijkt te zijn. De consument belde het op de website vermelde nummer, waarna de malafide klantenservice zich voordeed als de klantenservice. Op instructie van de malafide klantenservice heeft de consument verschillende betalingen goedgekeurd, waarbij hij dacht dat het om een terugbetaling ging. De consument is van mening dat de ING haar zorgplicht heeft geschonden en daarom zijn schade dient te vergoeden. De commissie wijst de vordering af.

## **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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consument.
- 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 daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de ING, waarbij hij gebruikmaakt van een ING Scanner om online betalingen uit te kunnen voeren.
- 2.2 Op 22 juli 2021 heeft de consument via internet het telefoonnummer van de klantenservice van McAfee opgezocht, omdat hij een abonnement (op een softwareprogramma van McAfee) op wenste te zeggen.

- 2.3 De consument krijgt een (naar nu blijkt) malafide klantenservice (hierna: de klantenservice) aan de telefoon die hem vraagt een programma op zijn computer te installeren. De consument installeert dit programma. Hiermee kan de klantenservice de computer van de consument overnemen.
- 2.4 Tijdens het telefoongesprek wordt de consument verteld dat een door hem teveel betaald bedrag wordt teruggestort. Hij wordt verzocht om in te loggen op zijn bankrekening, zodat het bedrag via iDEAL kan worden terugbetaald. Vervolgens moet hij de terugbetaling op de gebruikelijke manier via de scanner bevestigen.
- 2.5 Vervolgens geeft de klantenservice aan dat er iets fout is gegaan met de betaling en wordt de consument verzocht de betaling nogmaals te bevestigen. De consument doet, zonder zich hiervan bewust te zijn, tussen 12:41 en 12:59 uur uiteindelijk vijf betalingen bij vijf verschillende webwinkels met een totaalbedrag van € 727,97.
- 2.6 Op enig moment wordt de consument wantrouwend en hangt hij op. Vervolgens wordt hij gebeld door de ING met de mededeling dat hij mogelijk slachtoffer is geworden van oplichting. De rekening van de consument is door de ING reeds geblokkeerd en daarnaast krijgt hij het dringende advies zijn computer niet meer te gebruiken en te laten opschonen en om voorzichtig te zijn, omdat fraudeurs mogelijk wederom zullen proberen de consument te benaderen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert betaling van een bedrag van € 727,97.
- 2.8 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument volgde de gebruikelijke procedure voor het uitvoeren van betalingen via iDEAL en deed dus niets verkeerd. ING detecteerde de oplichting vrijwel direct, maar het is de consument onduidelijk waarom zij niet direct heeft ingegrepen door bijvoorbeeld de bankrekening te blokkeren. Nu ING niet direct heeft ingegrepen, is de consument van mening dat ING zijn schade dient te vergoeden.

#### *Het verweer*

- 2.9 ING 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 Ter beoordeling staat of de ING gehouden is de schade die de consument als gevolg van de oplichting heeft geleden te vergoeden.

De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van een malafide organisatie die hem met behulp van gewiekste methoden een bedrag van € 727,97,- afhandig heeft gemaakt. De ING is hier alleen niet aansprakelijk voor.

#### *Juridisch kader*

- 3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).
- 3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).
- 3.4 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de consument, hoewel hij zich daar op dat moment niet van bewust was, heeft ingestemd met de betalingen door conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure betalingen goed te keuren. Er is dan ook geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW. ING heeft aldus alleen uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is ING dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.

#### *Tekortschieten ING?*

- 3.5 De consument stelt echter dat ING eerder had moeten constateren dat er (mogelijk) sprake was van oplichting. Zij heeft dit pas opgemerkt nadat de transacties al hadden plaatsgevonden en dit is volgens de consument te laat.
- 3.6 Door ING is betwist dat zij de betalingen eerder had kunnen constateren. Zij voert daartoe aan dat de aankopen zijn gedaan bij bonafide webwinkels en dat er alleen op basis van het patroon van de betalingen een alert is gegenereerd dat mogelijk sprake was van fraude of oplichting. Dit kan zij pas achteraf constateren, op basis van het transactieverloop, en zij had de consument dus ook niet eerder kunnen waarschuwen, aldus ING.
- 3.7 Het verweer van ING slaagt. Niet is gebleken dat ING is tekortgeschoten in een (veiligheids)verplichting waardoor zij aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden. De consument heeft niet betwist dat de betalingen zijn gedaan bij bonafide webwinkels en dat ING in zoverre aldus geen reden had om aan te nemen dat het hier om oplichting ging.

De betalingen zijn verricht in een kort tijdsbestek van ongeveer 20 minuten en vrijwel direct daarna heeft ING de consument op de hoogte gebracht van het feit dat mogelijk sprake was van oplichting en heeft zij maatregelen getroffen om verdere schade te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie zijn er geen omstandigheden komen vast te staan dat ING hier eerder van op de hoogte had kunnen en moeten zijn.

- 3.8 Nu de consument heeft ingestemd met de betalingstransacties en niet is gebleken dat ING daarbij haar zorgplicht heeft geschonden, wordt de vordering 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](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).*