

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0193 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de bank'
Datum uitspraak	: 14 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over de zorgplicht van de bank bij WhatsApp-fraude. Een persoon die zich voordeed als koper bij het platform Marktplaats heeft via 'phishing' toegang verkregen tot de mobiel-bankierenapp van de consument. Via de mobielbankierenapp heeft de koper € 6.000,- spaargeld overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. De koper heeft de consument vervolgens via WhatsApp misleid om dit bedrag in 12 betalingen via Tikkie naar hem over te maken. De consument stelt dat de bank op de hoogte was van deze vorm van fraude en dat zij onvoldoende maatregelen heeft genomen om de fraude te voorkomen. De commissie is van oordeel dat de zorgplicht niet is geschonden en wijst de vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reacties van de consument van 4 november 2021, 9 november 2021 en 3 maart 2022 en 7) de aanvullende reactie van de bank van 25 februari 2022
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een betaal- en spaarrekening bij de bank en hij maakt gebruik van internetbankieren. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders van 1 januari 2021 van toepassing.
- 2.2 De consument heeft op enig moment skikleding aangeboden via Marktplaats en hij is op 9 februari 2021 via Whatsapp benaderd door een persoon die zich voordeed als koper (hierna: 'de koper'). De koper heeft de consument een link toegestuurd voor een zogenaamde PostNL-verzendlabel. Via de link heeft de consument zijn gegevens ingevuld en is hij vervolgens op een foutmelding gestuit.
- 2.3 Op 16 februari 2021 heeft de koper de consument medegedeeld dat hij bij betaling van de skikleding per abuis € 3.000,- teveel had overgeboekt. De consument heeft op verzoek van de koper via Tikkie zes losse betalingen gedaan van € 500,- per keer, in de veronderstelling dat hij het teveel betaalde bedrag aan de koper terugboekte. De koper heeft de consument hierna medegedeeld dat hij opnieuw per abuis € 3.000,- had overgemaakt, waarna de consument wederom zes losse betalingen via Tikkie heeft gedaan aan de koper van € 500,- per keer. Later op diezelfde dag heeft de Fraude Afdeling van de bank telefonisch contact opgenomen met de consument. Tijdens dat gesprek is gebleken dat de koper op 9 februari 2021 via een 'phishing'-link toegang heeft verkregen tot de beveiligde online bankomgeving van de consument. De koper heeft toen de mobielbankierenapp van de consument op zijn eigen telefoon geïnstalleerd, waarna hij op 16 februari 2021 tweemaal € 3.000,- heeft overgemaakt van de spaarrekening naar de betaalrekening van de consument waardoor de consument de indruk kreeg dat dit de betalingen waren die koper ten onrechte aan hem gedaan had. De consument is vervolgens op voorgenoemde wijze misleid om zijn eigen spaargeld aan de koper over te maken.
- 2.4 Op 17 februari 2021 heeft de consument de bank per brief verzocht om de schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek op 24 juni 2021 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

- 2.5 De consument vordert van de bank het volledige schadebedrag van € 6.000,-. Volgens de consument heeft de bank onvoldoende maatregelen genomen om de fraude te voorkomen, ondanks haar bekendheid met deze vorm van fraude.

De consument stelt dat de bank daardoor niet voldaan heeft aan haar plicht om zorg te dragen voor een veilige betaalomgeving. Daarbij voert de consument de volgende argumenten aan:

- De consument geeft aan dat hij niet meer kan nagaan of hij op 9 februari 2021 een sms heeft ontvangen van de bank over de activatie van de mobielbankierenapp (zie ook overweging 3.5), omdat hij van die periode geen sms-berichten meer in zijn mobiele telefoon heeft staan. De consument stelt in het geval hij dit bericht wel zou hebben ontvangen, de fraude was voorkomen als de bank in de sms had vermeld op welk apparaat de mobielbankierenapp was geïnstalleerd. Het was bij de bank bekend dat de koper een bepaald type en merk mobiele telefoon gebruikte. De consument zou dan hebben gezien dat dit apparaat niet van hem was en hij zou dan gealarmeerd zijn geweest. Daarnaast waren de bewoordingen in de sms volgens de consument onvoldoende alarmerend, omdat de sms volgens hem ook over een app-update had kunnen gaan.
 - De consument betwist dat de bank hem om een toegangscode heeft gevraagd bij het installeren van de mobielbankierenapp op een nieuw apparaat. De fraude had met deze extra maatregel kunnen worden voorkomen. De bank vereist een dergelijke toegangscode wel bij zakelijke rekeningen, terwijl dit soort fraude meer voorkomt op particuliere rekeningen. De consument betwist dat hij een code aan de koper heeft verstrekt, waardoor de koper de mobielbankierenapp kon installeren.
 - De bank had een digitale handtekening moeten instellen voor overboekingen vanaf de spaarrekening naar de betaalrekening. Als voor deze overboekingen een beveiliging was ingesteld, was de fraude voorkomen.
 - De bank had aan de consument een bevestiging moeten sturen dat er een wijziging had plaatsgevonden in de mobielbankierenapp, zoals in dit geval de gewijzigde zichtbaarheid van de spaarrekening in het hoofdscherm van de app. De consument kon niet direct zien dat er geld van zijn spaarrekening was afgeboekt, doordat de spaarrekening niet meer zichtbaar was in het hoofdscherm.
 - De bank had een uniforme naam moeten hanteren voor de spaarrekening van de consument. In het overzicht met bij- en afschrijvingen wordt de spaarrekening omschreven als 'Oranje Spaarrekening', terwijl de consument de rekening kent onder de naam 'Spaardoel Profijtrekening'. Als de naam uniform werd toegepast in de mobielbankierenapp, had de consument herkend dat het positief saldo op zijn rekening afkomstig was van zijn eigen spaarrekening en had hij het verhaal van de koper daarom niet geloofd.
- 2.6 Daarnaast heeft de bank volgens de consument te traag actie ondernomen na het signaleren van de fraude, waardoor het schadebedrag niet kon worden veiliggesteld. Ook heeft de bank te laat gereageerd op het verzoek van de consument om NAW-gegevens van de betrokken rekeninghouder te verstrekken. Daardoor is de consument de kans ontnomen om de schade te verhalen op de betreffende rekeninghouder.

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

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichtingspraktijken via WhatsApp. De vraag die aan de commissie is voorgelegd is of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door onvoldoende maatregelen te nemen om de oplichting te voorkomen, of de bank onvoldoende actie heeft ondernomen na signalering van de fraude en of zij op basis daarvan gehouden is € 6.000,- aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Hieronder wordt dit toegelicht.

Toegestane betalingen

- 3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Dit volgt uit de artikelen 7:522, 7:526 en 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de twaalf betalingen aan de koper. Er is derhalve sprake van toegestane betalingen aan de koper. De bank was als betaal-dienstverlener op grond van artikel 7:533 lid 4 BW bij alle twaalf overboekingen gehouden de betaling uit te voeren. De consument heeft aangegeven dat zijn klacht uitdrukkelijk *niet* ziet op het feit dat de bank uitvoering heeft gegeven aan de opdracht van de consument tot overboeking van geldbedragen, maar op het voorkomen van deze fraude.

De zorgplicht van de bank

- 3.3 Zoals eerder door de commissie is bepaald, verplicht de zorgplicht van de bank als betaal-dienstverlener haar ertoe om rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument als rekeninghouder. Ten grondslag aan deze zorgplicht ligt de gedachte consumenten te beschermen tegen de gevaren van hun eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, informatiescheefheid en het nemen van grote en onverantwoorde financiële risico's.¹
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de bank de consument voldoende heeft gewaarschuwd en dat niet is gebleken dat de beveiliging van de bank niet voldeed. De volgende omstandigheden acht de commissie daarbij van belang. De bank heeft gesteld dat de koper via de phishing-link gegevens van de consument heeft ontvangen, waarmee de koper een mobiel-bankierenapp op zijn eigen mobiel heeft willen installeren, met daarop toegang tot de beveiligde bankomgeving van de consument.

¹ Zie Kifid GC nr. 2021-0108, overweging 4.5, te vinden op www.kifid.nl

De koper kon toen direct een eigen mobiele toegangscode instellen. Vervolgens heeft de consument volgens de bank een activeringscode ontvangen, die hij via zijn eigen mobielbankierenapp moet hebben ingevuld. Hiermee heeft de koper via de mobielbankierenapp toegang gekregen tot de beveiligde bankomgeving van de consument. De consument heeft in dit verband verklaard dat hij niet kan uitsluiten dat hij een activeringscode heeft ontvangen en die in zijn eigen toestel zou hebben ingevoerd, in de veronderstelling dat het om een app-update ging. Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat de consument door het aanklikken van een frauduleuze, onbeveiligde link en door het invoeren van de activeringscode het mogelijk heeft gemaakt voor de koper de bestaande beveiliging van de bank te omzeilen.

- 3.5 De bank heeft daarnaast voldoende gesteld en met logbestanden bewezen dat zij de consument op 9 februari 2021 per sms heeft gewaarschuwd op het moment dat de koper de mobielbankierenapp had geactiveerd. In de sms werd het volgende vermeld: *“Klopt het dat je net de Mobiel Bankieren App hebt geactiveerd? Dank je wel! Voorkom fraude: als jij het niet was, bel dan direct de ING Alarmlijn: 020 22 888 00”*. Gelet op de geciteerde tekst van de sms van 9 februari 2021 kan de commissie het standpunt van de consument niet volgen dat er geen aanleiding bestond om gealarmeerd te zijn. De enkele stelling dat het type apparaat niet was vermeld is onvoldoende. Daarnaast ziet de commissie niet in dat de consument, gelet op de tekst, mocht aannemen dat sprake was van een app-update. Het had dan ook op de weg van de consument gelegen om bij het lezen van de waarschuwing direct contact op te nemen met de bank. De ongeautoriseerde toegang tot de mobielbankierenapp van de consument zou op dat moment zijn ontdekt, waardoor de schade zou zijn voorkomen.
- 3.6 Ten aanzien van de stellingen van de consument dat er meer beveiligingsmaatregelen konden worden genomen, zoals een digitale handtekening voor overboekingen vanaf de spaarrekening naar de betaalrekening, een wijzigingsbevestiging voor weergave instellingen in de mobielbankierenapp en het hanteren van een uniforme benaming van de spaarrekening, oordeelt de commissie als volgt. Dat de bank meer beveiligingsmaatregelen had kunnen nemen, betekent niet dat de bestaande beveiliging onvoldoende was.

De verstrekking van de NAW-gegevens

- 3.7 De commissie is van oordeel dat de bank de NAW-gegevens van de bij de fraude betrokken rekeninghouder niet tijdig heeft verstrekt aan de consument. De bank heeft namelijk pas na 8 maanden, op 19 oktober 2021 de gevraagde NAW-gegevens verstrekt, terwijl de consument al twee dagen na de fraude, op 18 februari 2021 had verzocht om de NAW-gegevens. Om schade toe te kennen, dient echter sprake te zijn tussen een (causaal) verband tussen de tekortkoming en de schade. De consument heeft dit causaal verband vooralsnog niet kunnen aantonen. Ook al krijgt consument op dit punt gelijk, blijft dit zonder consequenties.

Conclusie

3.8 Op grond van het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding om de vordering van de consument toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 nieuw: 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

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 526

1. De betaaldienstgebruiker die bekend is met een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie waarvoor hij de betaaldienstverlener aansprakelijk kan stellen met inbegrip van de aansprakelijkheidsgronden van artikel 543, 544 en 545, verkrijgt alleen rectificatie van zijn betaaldienstverlener indien hij hem onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum waarop zijn rekening is gedebiteerd, kennis geeft van de bewuste transactie, tenzij de betaaldienstverlener, in voorkomend geval, de informatie betreffende die betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de wijze vastgesteld bij of krachtens de in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht bedoelde algemene maatregel van bestuur.
2. Wanneer een betaalinitiatiedienstverlener bij de transactie betrokken is, verkrijgt de betaaldienstgebruiker rectificatie van de rekeninghoudende betaaldienstverlener overeenkomstig het eerste lid, onverminderd artikel 528, eerste en vijfde lid, alsmede artikel 543.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.

2. Deze bepaling geldt onverminderd het recht op schadevergoeding uit hoofde van de algemene regels van overeenkomstenrecht.

Artikel 533

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij de nationale of communautaire wetgeving dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving kosten in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.