

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0143

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	15 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bank. Oplichting. De consument is gebeld door personen die zich voorstelden als bankmedewerkers. De consument is opgelicht en heeft geld verloren. De coulanceregeling is niet van toepassing. Geen zorgplichtschending. Geen vergoedingsverplichting op grond van het wettelijk kader over niet-toegestane betalingstransacties. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mw. mr. M. Stokkers.
- 1.3 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.
- 1.4 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 houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met daaraan gekoppeld een bankpas (hierna: de bankpas) met een pincode (hierna: de pincode). De consument houdt daarnaast een betaalrekening bij de ABN AMRO (hierna: ABN) aan.
- 2.2 Op 14 februari 2023 is de consument gebeld door personen die zich voorstelden als bankmedewerkers.

- 2.3 Op 24 februari 2023 heeft de consument ontdekt dat ze is opgelicht en geld is verloren. De consument heeft diezelfde dag 's morgens de bank gebeld en over de oplichting geïnformeerd. De consument heeft daarna 's middags bij de politie aangifte gedaan van oplichting.
- 2.4 In haar aangifte heeft de consument verklaard dat ze op 14 februari 2023 rond 15:30 uur thuis kwam en toen door iemand met een mobiel nummer werd gebeld. Deze persoon, die zich voorstelde als [naam X] heeft verteld namens de ING te bellen en de consument gevraagd of zij € 10.000,- naar Litouwen had overgemaakt. De consument heeft hierop geantwoord dat dat niet het geval was, waarna deze persoon haar vertelde dat ze snel teruggebeld zou worden. X heeft de consument per mail (ingbfraudedesk@hotmail.com) een link toegestuurd waarop ze niet heeft geklikt, aldus de consument in haar aangifte.
- 2.5 De consument heeft verder verklaard dat ze enkele minuten later weer werd gebeld door een persoon die zich voorstelde als [naam Y] met een mobiel nummer en die vertelde bij de ABN te werken. In het proces-verbaal staat dat de consument deze tweede beller (hierna: de oplichter) heeft gevraagd waarom ze nu door de ABN werd gebeld terwijl ze kort daarvoor door de ING was gebeld. De oplichter heeft daarop geantwoord dat de banken samenwerken als het om fraude gaat. De consument heeft op verzoek van deze oplichter het programma AnyDesk op haar tablet geïnstalleerd maar ze weet niet meer precies hoe dat is gegaan. Ze heeft daarbij verklaard wel te weten dat dit programma ook op haar telefoon staat.
- 2.6 In het proces-verbaal staat dat de consument vervolgens ook nog is gebeld door een man die zich voorstelde als medewerker van de Rabobank. Deze zogenaamde medewerker van de Rabobank heeft toen gezegd dat de consument net contact had met de Rabobank. Nadat de consument heeft gezegd dat ze 'niks' met de Rabobank had, heeft die zogenaamde medewerker gezegd 'dan zal ik vast uw man hebben gesproken'. In het proces-verbaal staat dat de consument hierop heel verontwaardigd heeft gereageerd en heeft gezegd dat haar man al vijf jaar geleden was overleden, waarna de zogenaamde medewerker de verbinding heeft verbroken.
- 2.7 Verder staat er in het proces-verbaal dat de consument vanaf 14 februari 2023 tot en met 22 februari 2023 met diverse mensen van banken meerdere keren per dag telefonisch heeft gesproken. En dat deze personen haar hebben gevraagd geld over te maken. De consument heeft deze telefoongesprekken beantwoord omdat ze tijdens het bellen het logo van de ABN zag, aldus haar verklaring bij de politie.
- 2.8 De consument heeft ook tegenover de politie verklaard dat ze erg nerveus wordt van de telefoontjes en dat ze wil dat dat stopt. En ook dat haar dochter erg gefrustreerd is omdat het al de derde keer is dat haar dit overkomt. De consument heeft tot slot verklaard dat ze andere telefoonnummers gaat regelen.

- 2.9 In het proces-verbaal staat dat de consument niet precies weet hoeveel geld van haar rekening is gehaald, maar dat haar dochter dat gaat uitzoeken en alle informatie van de bank naar de politie zal mailen.
- 2.10 Van het tussen de consument en de bank op 24 februari 2023 gevoerde telefoongesprek heeft de bank verslag gedaan. In dat verslag staat dat de consument de bank heeft verteld dat ze op 14 februari 2023 eerst door X (zie hiervoor 2.4) werd gebeld die zich voordeed als medewerker van de ABN. De consument heeft op de vraag van X of zij € 10.000,- naar Litouwen had overgemaakt geantwoord dat niet gedaan te hebben. Hierop vertelde X dat de consument zou worden teruggebeld.
- 2.11 In het verslag staat dat de consument kort daarna door de tweede beller Y (hierna: de oplichter) werd gebeld. De oplichter heeft gezegd namens de ABN te bellen en heeft haar gevraagd of ze naast de rekening bij de ABN meer rekeningen had. De consument heeft toen geantwoord dat ze een ING pas heeft en gevraagd wat de ING met hun gesprek van doen zou hebben. De oplichter vertelde de consument toen dat banken met elkaar samenwerken.
- 2.12 Met de oplichter heeft de consument in de periode van 14 februari 2023 tot en met 22 februari 2023 dagelijks uren lang gebeld, zo staat er in het verslag. Op verzoek van de oplichter heeft ze het programma AnyDesk op 15 februari 2023 op haar iPad geïnstalleerd. En heeft ze, terwijl de oplichter kon meekijken, haar beveiligingscodes van ABN en ING op haar iPad ingevoerd. En verder staat er in het verslag dat ze op verzoek van de oplichter meerdere bedragen van haar ABN-rekening heeft overgeschreven naar de betaalrekening.
- 2.13 Voorts staat er in het verslag van de bank dat de oplichter de consument heeft gevraagd haar bankpassen van de ABN-rekening en van de betaalrekening door te knippen en in een envelop te doen zodat een koerier die passen kon ophalen. En dat met het doorknippen geen misbruik van de passen gemaakt kon worden. De consument heeft zich later afgevraagd, zo staat er in het verslag, waarom ze de chip niet heeft doorgeknipt maar de passen alleen door het midden doorknipte. Voorts staat in het verslag dat onduidelijk is hoe de pincode in de handen van de oplichters terecht is gekomen. En dat de consument niet heeft geklikt op de link die de oplichter haar heeft toegestuurd.
- 2.14 Over de limietverhogingen van de bankpas op 15, 17 en 18 februari 2023 staat in het verslag dat de consument de bank heeft verteld dat de oplichter die verhogingen invoerde en ze deze limietwijzigingen ook heeft gezien.
- 2.15 Voorts staat in het verslag dat de bank na het op 17 februari 2023 om 00:14 uur op de betaalrekening ontvangen alert, de betaalrekening om 07:15 uur heeft geblokkeerd en de consument een telefonisch oproepbericht heeft gestuurd om contact op te nemen. En dat de consument die dag de bank twee keer heeft gebeld.

- 2.16 Zo heeft de consument de bank de eerste keer om 10:38 uur gebeld en gevraagd waarom haar rekening was geblokkeerd. In het verslag staat dat de bank de consument heeft gevraagd of ze op de hoogte is van de bijschrijvingen en opnames op haar betaalrekening waarop de consument heeft geantwoord dat zij dit zelf is geweest. En voorts staat er in het verslag dat de bank na dit telefoongesprek de rekening niet heeft vrijgegeven omdat zij twijfels had over oplichting van de consument door middel van spoofing.
- 2.17 Over het tweede gevoerde telefoongesprek om 11:47 uur die dag staat in het verslag dat de consument toen aan de bank heeft gevraagd waarom de betaalrekening niet is gedeblokkeerd. Tijdens dat telefoongesprek heeft de bank de consument aangegeven oplichting te vermoeden en haar over spoofing verteld, op welke manier dat verloopt en de consument wederom gevraagd of daarvan geen sprake was. De consument heeft toen geantwoord dat daarvan bij haar geen sprake was. De medewerker heeft hierop gezegd dat als later mocht blijken dat er toch sprake is van spoofing, de bank niets meer voor haar kon doen. De bank heeft hierna de rekening gedeblokkeerd vanwege het overtuigende verhaal van de consument.
- 2.18 Op het door de bank overgelegde transactieoverzicht van de betaalrekening staan de volgende transacties:
- op 14 februari 2023:
online bankieren overschrijving om 20:22 uur van € 25,- naar een ABN-rekening (laatste cijfers 333);
iDEAL afboeking om 21:28 uur ten gunste van Media Markt van € 849,-;
- op 15 februari 2023:
bijschrijving om 21:02 uur van € 5.000,- met als omschrijving 'Vakantie Cuba', t.l.v. een ABN-rekening (laatste cijfers 333);
- op 16 februari 2023:
opname geldautomaat om 14:35 uur van € 1.000,-;
opnames geldautomaat om 15:35 uur van € 1.500,-, om 15:36 uur van € 1.500,- en om 15:37 uur van € 1.000,-;
bijschrijving van € 2.500,- om 20:04 uur, t.l.v. van een ABN-rekening (laatste cijfers 598);
bijschrijving van € 2.000,- om 20:08 uur, t.l.v. van een ABN-rekening (laatste cijfers 333);
- op 17 februari 2023:
bijschrijving van € 250,- om 10:45 uur t.l.v. een ABN-rekening (laatste cijfers 598);
opname geldautomaat van € 4.500,- om 12:08 uur;
betaling via een betaalautomaat van € 155,92 om 12:36 uur;
betaling via een betaalautomaat van € 79,01 om 13:12 uur;

op 18 februari 2023:

bijschrijving (betaalverzoek van [naam] Z) om 17:51 uur met als omschrijving 'Verbouwing badkamer' t.l.v. een Raborekening;

opnames geldautomaat vanaf 18:58 uur tot en met 19:01 uur van 5 keer € 600,- en 1 keer, € 450;

- 2.19 De bank heeft de consument per brief van 6 april 2023 laten weten een deel van de geleden schade van € 13.033.93 te vergoeden namelijk tot aan de eerste limietverhoging. Deze vergoeding van € 1.849,- omvat een betaling van € 849,- aan Mediamarkt op 14 februari 2023 om 21:28 uur en de eerste geldopname van € 1.000,- op 16 februari 2023 om 14:35 uur.
- 2.20 De dochter van de consument heeft de bank op 7 april 2023 gebeld met het verzoek de resterende schade coulancehalve te vergoeden. De bank heeft toen dat verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.21 De consument beklaagt zich erover dat de bank de resterende schade als gevolg van de oplichting niet wil vergoeden. De consument vindt dat de bank dit alsnog moet doen en draagt hiervoor de volgende argumenten aan.
- 2.22 De consument is telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als medewerker van de bank. Op diens aandringen heeft de consument geld veilig gesteld en overboekingen gedaan naar een andere rekening. De consument is misleid omdat de fraudeurs het telefoonnummer van de bank hebben geïmiteerd of haar op een andere manier hebben overtuigd dat ze een medewerker van de bank aan de telefoon had. Het is onjuist dat deze medewerker zich voordeed als medewerker van de ABN. De fraudeurs hebben vervolgens de beveiligingscodes bij de consument aan huis opgehaald door op haar in te praten en te intimideren.
- 2.23 Bij de telefoongesprekken met de bank na de blokkering van de betaalrekening, plaatst de consument enkele kanttekeningen. De consument merkt in dat verband op dat de bank ondanks grote twijfel toch de betaalrekening van de consument deblokkeerde terwijl het verhaal van de consument voldoende informatie bevatte om alle alarmbellen af te laten gaan en de betaalrekening niet vrij te geven. Volgens de consument wist de bank dat ze een script voorlas en dat van bankfraude sprake was. De consument voegt hieraan toe dat na de deblokking binnen een tijdsbestek van drie minuten € 5.000,- van de betaalrekening is afgeschreven.
- 2.24 De bank heeft zich niet aan haar jegens de consument in acht te nemen zorgplicht gehouden. Op de verzoeken om de camerabeelden te delen, reageerde de bank niet.
- 2.25 De consument heeft aangevoerd dat ABN haar verzoek om vergoeding van het geleden verlies heeft gehonoreerd omdat er sprake is van bankhelpdeskfraude en misbruik is gemaakt van het vertrouwen in de ABN.

- 2.26 De consument was erg overstuur als gevolg van de oplichting. Het is mogelijk dat daardoor tijdens het telefoongesprek met de bank verwarring is ontstaan. De consument dacht echt dat ze te maken had met een medewerker van de bank. De consument heeft naar waarheid verklaard in de aangifte.
- 2.27 Er is twee keer eerder geprobeerd om de consument op te lichten, maar toen is ze op tijd gewaarschuwd waardoor de oplichting niet is geslaagd. De consument is ondertussen verhuisd omdat ze zich niet meer veilig voelde. Ze zal ook haar telefoonnummer veranderen.
- 2.28 Voor de oplichting van de consument zijn inmiddels verdachten aangehouden. De consument heeft zich als benadeelde gevoegd in de strafprocedure.

Het verweer

- 2.29 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

Inleiding

- 3.1 Voordat de commissie de klacht zal beoordelen, hecht zij eraan het volgende op te merken. De commissie begrijpt dat de oplichting een enorme impact heeft gehad op de consument en betreurt dat zij slachtoffer is geworden van deze doortrapte vorm van oplichting.
- 3.2 Dit staat evenwel los van de taak van de commissie om te onderzoeken of de bank verplicht is het restant van het door de consument geleden verlies vanwege oplichting te vergoeden. Dit is immers de klacht van de consument. De commissie is na bestudering van het dossier tot het oordeel gekomen dat de bank het restant van het geleden verlies niet hoeft te vergoeden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Coulanceregeling is niet van toepassing

- 3.3 Voor zover de consument een beroep doet op de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken met betrekking tot spoofing, overweegt de commissie als volgt.
- 3.4 De coulanceregeling definieert het begrip spoofing als volgt: "(...) Bij bankhelpdeskfraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of het telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank. (...)".

- 3.5 Gelet op deze definitie stelt de commissie vast dat de vordering van de consument niet op basis van de coulanceregeling kan worden gehonoreerd. Hierbij is daarbij niet relevant of de eerste beller nu wel of niet namens de bank contact opnam met de consument. De commissie volgt de bank in haar toelichting dat de consument niet door de eerste beller is opgelicht maar door de tweede beller die zich als medewerker van de ABN voorstelde. Dat de ABN, zoals de consument aanvoerde, haar op grond van de coulanceregeling schadeloos heeft gesteld, maakt het voorgaande niet anders. De commissie voegt hieraan toe dat het niet aan haar is om de coulanceregeling op te rekken.¹

Geen zorgplichtschending

- 3.6 Volgens de vaste lijn van de commissie is de bank als betaaldienstverlener verplicht om rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument als rekeninghouder. Aan deze zorgplicht ligt ten grondslag dat de consument moet worden beschermd tegen de gevaren van zijn eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, informatiescheefheid en het nemen van grote en onverantwoorde financiële risico's.²
- 3.7 Van de bank kon worden verwacht dat zij onderzoek doet naar het betalingsverkeer op de betaalrekening van een consument als zij wist dat van ongebruikelijk betalingsverkeer sprake was. Hiervoor is bepalend datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan gebonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.³
- 3.8 De bank heeft weersproken dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. De bank vindt dat zij aan haar zorgplicht heeft voldaan door direct op te treden en de betaalrekening te blokkeren vanwege haar vermoeden van fraude. De bank heeft de consument over haar zorgen actief geïnformeerd en de reden uitgelegd om de betaalrekening te blokkeren. Daarbij merkt de bank op dat zij niet kan begrijpen waarom de consument wel het script van de oplichter voorleest en diens opdrachten uitvoert, maar haar eigen bank niet de waarheid vertelt. De bank vindt dat de schade is ontstaan door de valse verklaring die de consument in de telefoongesprekken gaf en zij om die reden niet aansprakelijk is. De commissie overweegt als volgt.
- 3.9 Toegespitst op dit geval is niet gebleken dat de bank op de hoogte was of had moeten zijn van de oplichting. De bank heeft vanwege vermoedens de betaalrekening geblokkeerd en daarover met de consument contact gezocht. De bank deblokkeerde de betaalrekening pas na het tweede telefoongesprek met de consument en nadat zij spoofing als oplichtingsmethode aan de consument had uitgelegd, haar daarvoor waarschuwde en andermaal vroeg of daarvan geen sprake was.

¹ Zie hiervoor GC Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0959, 2023-0171 en 2024-0037, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie GC Kifid nr. 2021-0108, onder 4.5.

³ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank wist toen niet dat de consument een script voorlas en daarmee handelde op instructie van de oplichter. De enkele stelling van de consument dat de bank dit wel wist, is hiertoe onvoldoende. Het feit dat ondanks deze inspanningen van de bank de oplichting geen halt werd toegeroepen, kan de bank niet verweten worden.

- 3.10 De conclusie dient derhalve te luiden dat van een zorgplichtschending geen sprake is en de vordering op deze grond niet kan worden toegewezen. Dat de bank ondanks verzoeken van de consument de camerabeelden van de geldopnames niet heeft willen delen, maakt dit niet anders.
- 3.11 Overigens berust de stelling van de consument dat na de deblokking binnen drie minuten € 5.000,- zou zijn opgenomen, op een misverstand. Uit het transactieoverzicht van de betaalrekening volgt dat die geldopnames op 16 februari 2023, dus de dag vóór de blokkering zijn opgenomen, zie hiervoor 2.18. Daarbij staat vast dat de bank de eerste opname van € 1.000,- op die dag heeft vergoed, zie hiervoor 2.19.

Geen vergoeding op grond van het wettelijk kader niet-toegestane betalingstransacties

- 3.12 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties. De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden het restant van het geleden verlies te vergoeden op grond van het wettelijk kader van niet-toegestane transacties. De commissie licht dit oordeel toe.
- 3.13 Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) moet de betaaldienstverlener, in dit geval de bank, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler, in dit geval de consument, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Echter, op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. De consument heeft de stelling van de bank dat ze niet in aanmerking komt voor een vergoeding op deze grond vanwege haar (in juridische zin) grof nalatig handelen, niet weersproken. Uit het dossier blijkt bovendien dat zij (in juridische zin) grof nalatig heeft gehandeld. Zo heeft de consument op haar tablet haar beveiligingscode ingevoerd nadat daarop AnyDesk was geïnstalleerd. Zij heeft haar bankpas afgegeven, weliswaar nadat zij deze had doorgeknipt, maar zonder ook de chip door te knippen. En zij heeft gezien dat de oplichter limiet-verhogingen doorvoerde zonder naar aanleiding daarvan actie te ondernemen.

- 3.14 De commissie benadrukt dat ‘grof nalatig’ een wettelijke term is. Dit betekent dat de commissie geen moreel oordeel geeft over de handelwijze van de consument.

Geen verplichting tot coulancehalve vergoeding

- 3.15 Over het argument van de consument dat de bank desondanks coulancehalve tot vergoeding van het verlies is gehouden, oordeelt de commissie dat een vergoeding op basis van coulance niet afdwingbaar is. Ook op deze grond is de vordering dus niet toe te wijzen.

Conclusie

- 3.16 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen dient de conclusie te luiden dat de bank niet verplicht is het restant van het verleden verlies als gevolg van oplichting te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl