

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-308 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 november 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 6 april 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

WhatsAppfraude. Consument heeft via WhatsApp het verzoek gekregen om via internetbankieren drie betalingen uit te voeren. Consument kreeg dit verzoek van een persoon die zich voordeed als de dochter van Consument, maar nadien bleek dat Consument was opgelicht door een onbekende derde. Omdat Consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de Bank niet schadeplichtig op grond van artikel 7:529 (oud) van het Burgerlijk Wetboek. Consument heeft gesteld dat hij telefonisch vernomen heeft dat het detectiesysteem van de Bank niet goed gewerkt heeft. Aangezien dit niet blijkt uit de aanwezige opnames van telefoongesprekken, is voor de Commissie niet komen vast te staan dat het detectiesysteem niet goed gewerkt heeft. De overige klachtonderdelen kunnen eveneens niet tot toewijzing van de vordering leiden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

### **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 hier om:
- het klachtformulier van Consument;
  - het verweerschrift van de Bank;
  - de informatie van Consument van 24 februari 2020;
  - de reactie van de Bank van 4 maart 2020;
  - de reactie van Consument van 14 maart 2020 en
  - de informatie van de Bank van 17 maart 2020.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een telefonische hoorzitting op 13 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.
- I.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies, wat betekent dat de uitspraak voor beide partijen bindend is.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op 2 februari 2019 kreeg hij via WhatsApp berichtjes van een voor hem onbekend telefoonnummer. Consument heeft naar dit telefoonnummer gebeld, maar er werd niet opgenomen. De schrijver van de berichtjes deed zich voor als de dochter van Consument, gebruikte haar foto als profielfoto en zei dat de telefoon stuk was en dat zij daarom niet kon bellen en een nieuw telefoonnummer had. In het chatcontact dat hierop volgde, is Consument ertoe bewogen via internetbankieren drie bedragen over te maken naar een betaalrekening van een derde bij de Bank, van € 1.205,20, € 864,38 en € 938,20 (hierna: de betalingen). De betalingen zouden dienen voor het voldoen van de huur van de dochter van Consument.
- 2.2 Consument heeft de betalingen tussen 13:09 en 13:45 uur uitgevoerd. Om 13:49 uur werd Consument gebeld door een medewerker van de afdeling Fraudedetectie van de Bank (hierna: detectiemedewerker 1). Zij vertelde dat er sprake was een zogenaamde WhatsApp-fraude en zij adviseerde Consument om geen gelden meer over te maken naar het rekeningnummer waarnaar hij de betalingen verricht heeft. Vóór 13:49 uur was het geld al contant opgenomen vanaf de begunstigde rekening, in twee opnames van respectievelijk € 1.800,- en € 1.200,-.
- 2.3 Eveneens op 2 februari 2019 kreeg Consument omstreeks 13:57 uur nog een verzoek via WhatsApp, voor een betaling van € 1.534,30 in verband met een boete. Consument wist toen dat dit verzoek niet afkomstig was van zijn dochter omdat zij geen rijbewijs heeft en een boete niet aan de huurbaas betaald moet worden. Consument heeft die betaling dan ook niet uitgevoerd. Later die dag heeft hij nogmaals gebeld met de afdeling Fraudedetectie van de Bank. Hij heeft toen een andere medewerker gesproken (hierna: detectiemedewerker 2).
- 2.4 Op 5 en 6 februari 2019 heeft Consument wederom naar de Bank gebeld en op 22 februari 2019 heeft hij nog tweemaal gebeld met de Bank.
- 2.5 Op 6 februari 2019 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan. In het procesverbaal van de aangifte is onder meer het volgende opgenomen ten aanzien van de gebeurtenissen op 2 februari 2019:

*“Omstreeks 19.12 uur heb ik zelf wee contact op genomen met de fraude Detectie van ING bank. Ik kreeg daar [detectiemedewerker 2] aan de telefoon en die vond het verschrikkelijk deze grote bedragen, ik hoorde haar zeggen dat alles geblokkeerd was. Ze zouden gaan kijken of ze de pinautomaat kunnen traceren waar gepind is, camerabeelden kunnen opgevraagd worden.*

*Ik hoorde haar zeggen dat als haar grote bedragen overgemaakt worden zo vaak achter elkaar, dan zou er een melding omhoog moeten komen. Blijkbaar zou er nu iets mis zijn gegaan, waardoor deze melding niet is door gekomen.”*

- 2.6 Op 3 april 2019 heeft een medewerker van Slachtofferhulp namens Consument een brief naar de Bank gestuurd, met het verzoek de schade van Consument te vergoeden. Op deze brief heeft de Bank niet gereageerd. Op 16 mei 2019 heeft Slachtofferhulp nog een brief namens Consument gestuurd. Hierop ontving Consument op 9 juli 2019 een reactie van de Bank.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 Consument vordert van de Bank vergoeding van het totaalbedrag van de betalingen, te weten € 3.007,78. Volgens Consument heeft het detectiesysteem van de Bank te traag gewerkt, althans niet zoals het zou moeten. Eén of meerdere medewerkers van de Bank heeft/hebben Consument hier telefonisch van op de hoogte gebracht. Omdat de betalingen grote bedragen betroffen, had het detectiesysteem de betalingen eerder moeten opmerken. Bovendien verwacht Consument enige coulance van de Bank, aangezien Consument al meer dan vijftig jaar klant is.
- 2.8 De Bank heeft volgens Consument niet zorgvuldig op zijn klacht gereageerd. In de brief van 9 juli 2019 heeft de Bank naar voren gebracht dat er een vierde betaling door de fraudeafdeling van de Bank tegengehouden is, van € 1.205,20. Die informatie klopt niet, want Consument heeft nooit een vierde betaling ingevoerd. Ook de stelling van de Bank dat zij het internetbankieren van Consument geblokkeerd heeft, klopt niet volgens Consument. Na 2 februari 2019 heeft Consument namelijk gewoon weer betalingen kunnen doen, zonder dat hij internetbankieren gedeblokkeerd heeft. De derde onzorgvuldigheid betreft de opmerking van de Bank dat aan Consument telefonisch een verzoek tot schadevergoeding afgewezen is. Hij heeft niet telefonisch om schadevergoeding gevraagd, hij heeft alleen telefonisch te horen gekregen dat hij een schriftelijk verzoek voor schadevergoeding kon indienen.
- 2.9 Daarnaast beklagt Consument zich erover dat het erg lang duurde voordat de Bank op zijn klacht reageerde. Zo is de Bank zijn brief van 3 april 2019 kwijtgeraakt en Consument heeft bijna twee maanden moeten wachten op een reactie op zijn brief van 16 mei 2019.
- 2.10 Ten slotte heeft Consument opgemerkt dat de betalingen weliswaar contant opgenomen zijn vanaf de betaalrekening waarnaar de betalingen overgemaakt zijn, maar dat het niet mogelijk is om het gehele bedrag van € 3.007,78 op te nemen, aangezien dat geen afgerond bedrag is. Bij een geldautomaat worden geen briefjes van € 5,- uitgegeven. Dit resterende bedrag van € 7,78 wil Consument dan ook in elk geval ontvangen van de Bank.

#### *Het verweer*

- 2.11 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De Commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat Consument slachtoffer geworden is van oplichtingspraktijken. De vraag die voorligt is of de Bank gehouden is het bedrag waarvoor Consument opgelicht is, aan hem te vergoeden. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank de schade van Consument niet hoeft te vergoeden en zij licht dat oordeel als volgt toe.

#### *Wettelijke bepalingen over misbruik van betaalrekeningen*

- 3.2 De Commissie heeft beoordeeld of de schade van Consument op basis van een wettelijke grond door de Bank vergoed moet worden. In dat kader is van belang dat Consument ertoe bewogen is om zelf drie bedragen over te maken via internetbankieren. De persoon die zich voordeed als de dochter van Consument heeft weliswaar Consument verzocht de betalingen te verrichten, maar die persoon is bij de uitvoering van die betalingen op geen enkele manier betrokken geweest. Er zijn bijvoorbeeld geen codes afhandig gemaakt van Consument.
- 3.3 Uit het op 2 februari 2019 geldende artikel 7:529 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (oud) (BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de Bank komen, tenzij sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Er is echter pas sprake van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van Consument (artikel 7:522 lid 2 (oud) BW). Omdat Consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de regelgeving van artikel 7:529 (oud) BW niet van toepassing en is er op die grond dus geen verplichting voor de Bank om de schade van Consument te vergoeden.

#### *Het detectiesysteem en de telefoongesprekken daarover*

- 3.4 Consument heeft gesteld dat zijn schade kon ontstaan doordat het detectiesysteem van de Bank te traag of anderszins niet naar behoren werkte. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft Consument gesteld dat één of meerdere medewerkers van de Bank aan de telefoon gezegd heeft/hebben dat het detectiesysteem niet naar behoren werkte.
- 3.5 De Bank heeft betwist dat het detectiesysteem niet goed werkte. Zij heeft toegelicht dat niet alle afwijkende transacties een 'alert' opleveren in het detectiesysteem, omdat dat een te grote impact op het betalingsverkeer zou hebben. In het geval van de betalingen van Consument werkte het detectiesysteem goed, volgens de Bank. Verder heeft de Bank de telefoongesprekken van Consument met de Bank opgezocht.

Alleen de telefoongesprekken die Consument op 2 februari 2019 met detectiemedewerker 1 en detectiemedewerker 2 gevoerd heeft, zijn teruggevonden.

- 3.6 Deze twee telefoongesprekken zijn tijdens de mondelinge behandeling op 13 februari 2020 afgespeeld. Toen was te horen dat in die telefoongesprekken het detectiesysteem weliswaar aan de orde gekomen is, maar dat er niet gemeld is dat het systeem niet goed gewerkt heeft. Omdat Consument ervan overtuigd is dat telefonisch aan hem gemeld is dat het detectiesysteem niet goed werkte en dat dit dan in een ander gesprek heeft plaatsgevonden, is Consument in de gelegenheid gesteld om na de mondelinge behandeling in zijn telefoongegevens na te gaan op welke andere momenten hij met de Bank gebeld heeft. Consument heeft vervolgens doorgegeven dat hij op 5, 6 en 22 februari 2019 naar de klantenservice van de Bank gebeld heeft. Op 22 februari 2019 heeft hij twee keer gebeld, dus het gaat in totaal om vier telefoongesprekken.
- 3.7 De Bank heeft aan de hand van deze gegevens nogmaals gezocht naar opnames van telefoongesprekken, maar op de door Consument genoemde data heeft zij geen opnames van telefoongesprekken kunnen achterhalen. Zij heeft toegelicht dat telefoongesprekken met de afdeling klantenservice slechts steekproefsgewijs worden opgenomen. Telefoongesprekken met de Fraudeafdeling worden wel altijd opgenomen, volgens de Bank. De enige opnames die de Bank heeft kunnen achterhalen betreffen echter de twee telefoongesprekken die tijdens de mondelinge behandeling van 13 februari 2020 beluisterd zijn.
- 3.8 In reactie op het bovenstaande heeft Consument naar voren gebracht dat hij op 5, 6 en 22 februari 2019 weliswaar naar de klantenservice belde, maar dat hij in die gesprekken werd doorverbonden met de Fraudeafdeling. Die telefoongesprekken zouden dus ook opgenomen moeten zijn. Hij heeft recentelijk weer gebeld met de klantenservice en hij werd weer doorverbonden met de Fraudeafdeling. Consument weet dus zeker dat de klantenservice hem kan doorverbinden met de Fraudeafdeling. Op verzoek van Kifid heeft de Bank nogmaals gezocht naar de opnames van telefoongesprekken op 5, 6 en 22 februari 2019. Ook deze zoekpoging heeft geen opnames van telefoongesprekken opgeleverd. Daarnaast kan de Bank niet bevestigen dat Consument op die dagen is doorverbonden met de Fraudeafdeling, omdat de Bank daar geen gegevens over aangetroffen heeft.
- 3.9 De Commissie stelt voorop dat uit de opnames van de telefoongesprekken op 2 februari 2019 met detectiemedewerker 1 en detectiemedewerker 2 niet gebleken is dat het detectiesysteem niet goed werkte. Verder zijn er, ondanks meerdere zoektochten van de Bank, geen andere opnames van telefoongesprekken aangetroffen en zijn er geen andere gegevens beschikbaar waaruit op te maken is dat het detectiesysteem te traag of anderszins niet naar behoren werkte. Het is voor de Commissie dan ook niet komen vast te staan het detectiesysteem niet goed gewerkt heeft. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

#### *Onzorgvuldigheden, het verloop van de klachtenprocedure*

- 3.10 Consument heeft naar voren gebracht dat de Bank onzorgvuldig gereageerd heeft op zijn klacht (zie overweging 2.9). De Bank heeft erkend dat haar mededeling over een vierde betaling op een vergissing berustte. Ook heeft zij bevestigd dat, zoals Consument benadrukt heeft, Consument niet telefonisch om schadevergoeding gevraagd heeft, maar dat hij alleen telefonisch te horen heeft gekregen dat hij een schriftelijk verzoek voor schadevergoeding kon indienen. De derde onzorgvuldigheid waar Consument zich op beroept heeft de Bank echter weerlegd, door met een systeemuitdraai aan te tonen dat op 2 februari 2019 de internetbankierfaciliteit korte tijd door de Bank gepauzeerd is en vervolgens weer geactiveerd is.
- 3.11 De Commissie is van oordeel dat de aanvankelijke antwoorden van de Bank op enkele vlakken niet juist waren, maar dat die omstandigheid niet maakt dat de vordering kan worden toegewezen. Deze omstandigheid staat namelijk in geen verband tot de vordering.
- 3.12 Hetzelfde geldt voor de klacht van Consument dat hij na 3 april 2019 lang op een reactie van de Bank heeft moeten wachten. De Bank heeft in haar eerste reactie van 9 juli 2019 excuses gemaakt voor het feit dat Consument geen reactie ontvangen heeft op zijn brief van 3 april 2019 en de Commissie kan zich voorstellen dat het voor Consument vervelend was dat hij pas na ruim drie maanden een reactie van de Bank ontving. Ook dit is echter geen omstandigheid waaruit aansprakelijkheid van de Bank volgt.

#### *Het resterende bedrag op de betaalrekening van de begunstigde*

- 3.13 Consument heeft gesteld dat hij in elk geval wil dat de Bank hem vergoeding biedt voor het bedrag dat niet van de betaalrekening van de begunstigde is opgenomen: € 7,78. De Bank heeft hierop gereageerd dat zij dit bedrag niet eigenhandig kan terugboeken. De betalingen van Consument zijn namelijk onherroepelijk (zie artikel 7:522 (oud) BW). Zonder toestemming van de begunstigde mag de Bank die bedragen niet terugboeken naar Consument. De Bank heeft gewezen op een arrest van het Gerechtshof Den Bosch voor een vergelijkbaar oordeel (19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175). De Commissie volgt de Bank in dit verweer, zodat dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

#### *Vijftig jaar klant*

- 3.14 In zijn klacht heeft Consument erop gewezen dat hij al meer dan vijftig jaar klant is van de Bank (inclusief haar voorganger de Postbank) en dat hij daarom enige coulance verwacht. De Bank heeft hierop gereageerd dat zij het verzoek van Consument voor schadevergoeding beoordeelt aan de hand van een strikte (juridische) benadering. Daarin is geen ruimte voor coulance, bijvoorbeeld vanwege de omstandigheid dat Consument al meer dan vijftig jaar klant is.

Omdat de Commissie de Bank niet kan dwingen om coulance toe te passen, wordt ook dit klachtonderdeel afgewezen (zie bijvoorbeeld de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-568).

#### **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 wanneer 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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*