

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0715

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. G. Atasoy-Mähler, secretaris)

Datum uitspraak	19 augustus 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van fraude. De consument vordert dat de bank aan haar de NAW-gegevens van de fraudeur, zijnde de ontvanger van het betaling, verstrekt. De bank heeft volgens de consument niet adequaat gereageerd op haar verzoeken. De commissie oordeelt dat de bank niet verplicht is om de NAW-gegevens van de begunstigde aan de consument te verstrekken. De bank had wellicht sneller en adequater kunnen reageren op de verzoeken van de consument, maar de commissie acht het niet aannemelijk dat de consument daardoor minder schade zou hebben geleden. De vordering 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 en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 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.
- 1.3 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 Op 25 september 2023 ontving de consument op een kledingverkoopplatform een bericht waarin stond dat ze een item had verkocht. Het bericht leek afkomstig te zijn van het platform zelf. In het bericht stond verder dat een verificatie diende plaats te vinden, zodat de consument betalingen kon ontvangen. De consument heeft vervolgens op de link geklikt die in dat bericht stond.

Ze kwam terecht op een website die leek op die van het kledingverkoopplatform, maar – zo bleek later – dat niet was. Via die website heeft ze met haar creditcard een betaling van € 500,00 geautoriseerd aan een andere bank (hierna: bank 2).

- 2.2 De bank heeft vervolgens de creditcard van de consument geblokkeerd en geprobeerd de gelden veilig te stellen. Dit is niet gelukt.
- 2.3 Dezelfde dag heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van ‘cybercrime’.
- 2.4 Per brief van 17 december 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank, waarin zij onder meer schrijft dat de bank niet heeft gereageerd op diverse verzoeken van de consument tot het verstrekken van de NAW-gegevens van de ontvanger/begunstigde van de betaling en dat de bank haar telefonisch heeft laten weten dat dit niet het beleid van de bank is. In betreffende brief verzoekt de consument de bank alsnog de NAW-gegevens van de ontvanger aan haar te verstrekken.
- 2.5 Per e-mail van 20 december 2023 heeft de bank onder meer als volgt gereageerd op de klacht van de consument:
- “(…) Indien u slachtoffer bent van oplichting zijn er mogelijkheden voor uw bank om de NAW gegevens van de ontvanger op te vragen zodat u zelf een civiele procedure kunt starten. Dit kan enkel als de gelden zijn overgemaakt naar een Nederlandse bankrekening van één van de banken die lid is van de Betaalvereniging Nederland. In uw geval heeft u echter via uw Creditcard een betaling gedaan aan [bank 2] en is er geen sprake van het rechtstreeks overmaken van gelden naar een bankrekening. [bank 2] fungeert hiermee namelijk als money transfer bedrijf. Online betalingen aan money transfer bedrijven worden veelal contant in ontvangst genomen door de ontvanger of direct doorgeboekt. Veelal is er dan ook geen mogelijkheid om navraag of onderzoek uit te voeren naar de (anonieme) ontvanger van de gelden. Wij hebben echter onze afdeling Fraude Creditcards verzocht om toch bij [bank 2] na te vragen of de gegevens van de ontvanger achterhaald kunnen worden. In dit kader verzoeken wij u wel ons te voorzien van een kopie van de door u gedane aangifte. (...) Deze afdeling zal u daarna ook informeren omtrent de uitkomst en de eventuele verdere mogelijkheden. (...)”*
- 2.6 Per e-mail van 5 februari 2024 heeft de bank de consument vervolgens laten weten haar niet verder te kunnen helpen met het verkrijgen van de contactgegevens van de ontvanger. Als toelichting hierop verwijst de bank naar de afspraken die Nederlandse banken onderling hebben gemaakt “om bij wijze van hoge uitzondering slachtoffers van oplichting te helpen om de contactgegevens van de ontvangende rekeninghouder op te vragen” en dat aan de daarin opgenomen voorwaarde “dat de transactie een betaling van Nederlandse IBAN naar een Nederlandse IBAN betreft” niet is voldaan.
- 2.7 De consument heeft op 5 februari 2024 een klacht ingediend bij Kifid. Deze kon (nog) niet in behandeling worden genomen, omdat de interne klachtprocedure bij de bank nog niet was doorlopen.

- 2.8 De bank heeft de consument op 2 april 2024 laten weten dat zij bank 2 heeft verzocht om de NAW-gegevens van de ontvanger te verstrekken.
- 2.9 Per e-mail van 3 april 2024 heeft bank 2 de consument laten weten dat ze de gegevens van de ontvanger vanwege privacywetgeving niet aan de consument mogen verstrekken.
- 2.10 Per brief van 12 juni 2024 heeft de bank haar standpunt uit de brief van 20 december 2023 bevestigd en onder meer het volgende daaraan toegevoegd:

"(...) Volgens privacywetgeving mogen wij zonder grondslag geen NAW gegevens delen met onze klanten. De hierboven genoemde PNB procedure heeft de grondslag gerechtvaardigd belang uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Helaas kunt u in uw situatie geen aanspraak maken op deze procedure omdat er geen sprake is een betaling van een Nederlands IBAN naar een Nederlands IBAN.

Dat wij u de NAW gegevens niet kunnen verstrekken, doen wij dus niet om u te frustreren. We zien dat er veel contactmomenten met ING zijn geweest waarin u om de NAW gegevens van de oplichter verzoekt. De afdeling Fraude legt in haar reacties uit waarom het niet mogelijk is dat ING aan u de gegevens verstrekt.

Naar aanleiding van uw brief aan het Kifid van 6 februari 2024 heeft ING aan [bank 2] verzocht of zij u de NAW gegevens wil verstrekken, hier hebben wij helaas geen reactie op ontvangen, ondanks verschillende rappels. Het spijt ons dat we niet meer voor u kunnen betekenen. (...)

Ondanks dat u, op basis van bovenstaande, geen recht heeft op een vergoeding of de door u verzochte NAW gegevens van de begunstigde, heeft ING besloten om u uit coulance en geheel onverplicht € 50 te verstrekken. Hoewel [bank 2] niet heeft gereageerd op de verzoeken van ING, vinden wij dat u erg lang heeft moeten wachten op het definitieve standpunt van ING. Om die reden willen wij u deze € 50 aanbieden voor dit ongemak. (...)"

- 2.11 Op 12 juni 2024 heeft de consument opnieuw een klacht ingediend bij Kifid.
- 2.12 De bank heeft vervolgens de NAW-gegevens van de ontvanger alsnog ontvangen van bank 2, maar is van oordeel dat zij deze op grond van de PNB niet zondermeer aan de consument mag verstrekken. De bank heeft bank 2 vervolgens gevraagd om toestemming te geven om de begunstigde te mogen benaderen met het verzoek om het betreffende bedrag terug te boeken. Op dat verzoek heeft bank 2 niet gereageerd.

De klacht en vordering

- 2.13 De consument vordert dat de bank aan haar de NAW-gegevens van de fraudeur, zijnde de ontvanger van het betaling, verstrekt, zodat zij via een civiele procedure het van haar gestolen bedrag kan terug proberen te halen.

- 2.14 Volgens de consument is de bank tot het verstrekken van de NAW-gegevens gehouden op grond van een afspraak tussen Nederlandse banken, uit hoofde waarvan de NAW-gegevens van de fraudeur kunnen worden opgevraagd. Met deze gegevens kan de consument via een civiele procedure, met hulp van een incasso-organisatie, alsnog proberen haar gelden terug te krijgen. Volgens de consument heeft de bank niet adequaat gereageerd op haar verzoeken en zich onvoldoende ingespannen om achter de NAW-gegevens van de fraudeur te komen.

Het verweer

- 2.15 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

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank op grond van de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (hierna: PNBf) ertoe kan worden gehouden de NAW-gegevens van de begunstigde aan de consument te verstrekken. De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet kan worden verplicht om de NAW-gegevens van de begunstigde aan de consument te verstrekken en licht dit als volgt toe.

Is de bank op grond van de PNBf verplicht om de gegevens van de begunstigde aan de consument te verstrekken?

- 3.2 De consument stelt dat de bank niet adequaat heeft gereageerd op haar verzoeken om de NAW-gegevens van de ontvanger en zich onvoldoende heeft ingespannen om achter betreffende gegevens te komen. Volgens de bank valt het verzoek van de consument niet onder de voorwaarden van de PNBf, omdat deze geen betrekking heeft op een betaling van een Nederlandse IBAN naar een Nederlandse IBAN. In dit geval is de betaling namelijk gedaan aan bank 2 en niet rechtstreeks naar een rekening met een Nederlandse IBAN. Op grond van privacywetgeving mag de bank zonder grondslag geen NAW-gegevens met de consument delen. De bank erkent dat zij het eerste verzoek van de consument niet adequaat genoeg heeft opgepakt, maar stelt dat zij er inmiddels alles aan heeft gedaan om de NAW-gegevens aan de consument te kunnen verstrekken. De bank heeft de NAW-gegevens inmiddels van bank 2 ontvangen, maar stelt dat zij deze niet zonder meer aan de consument mag verstrekken, omdat de begunstigde op grond van de PNBf eerst in de gelegenheid dient te worden gesteld om het betreffende bedrag terug te boeken naar de rekening van de consument. De bank heeft bank 2 daarom verzocht om toestemming te verlenen om de begunstigde aan te schrijven. Op dit verzoek heeft bank 2 echter niet gereageerd. De bank verzoekt de commissie daarom om op grond van vraag 60 van het reglement bank 2 bij het geschil te betrekken.

- 3.3 De commissie oordeelt als volgt. Vanaf 4 januari 2021 ondersteunen de Nederlandse banken de PNBf, welke bindend is voor alle leden van de Betaalvereniging Nederland.¹ In de PNBf (zie bijlage I) staat onder meer dat consumenten onder bepaalde voorwaarden, als zij via het internet of aan de telefoon zijn opgelicht, de NAW-gegevens kunnen opvragen van de rekeninghouder. Eén van die voorwaarden is dat de betaling dient te zijn gemaakt van de bank van de consument naar het IBAN van de oplichter, met een overboeking of een betaalverzoek. Vaststaat dat de overboeking door de consument niet rechtstreeks aan de oplichter is verricht, maar aan bank 2. Daarmee is niet voldaan aan de voorwaarden van de PNBf en de bank is dan ook niet verplicht om op grond van de PNBf de NAW-gegevens van de begunstigde aan de consument te verstrekken.
- 3.4 Voor wat betreft de stelling van de consument dat de bank niet adequaat heeft gereageerd op haar verzoeken, stelt de commissie vast dat de bank heeft erkend dat zij beter had kunnen reageren. Hiervoor heeft de bank haar excuses en een compensatievergoeding aangeboden aan de consument. De commissie is van mening dat de bank wellicht sneller en adequater had kunnen reageren op de verzoeken van de consument. Echter, de commissie acht het niet aannemelijk dat de consument minder schade zou hebben geleden, indien de bank anders had gehandeld. Zoals naar voren komt in overweging 3.2, is in het geval van de consument immers niet voldaan aan de voorwaarden in de PNBf, waardoor de bank niet verplicht was te voldoen aan haar verzoeken tot het verstrekken van de NAW-gegevens van de ontvanger. De uitkomst was voor de consument dan ook niet anders geweest. Dat dit anders zou zijn, heeft de consument onvoldoende gesteld of aannemelijk gemaakt.
- 3.5 Nu aan de voorwaarden in de PNBf niet is voldaan, ziet de commissie geen aanleiding om op grond van vraag 60 van het reglement de consument te vragen om ook een klacht tegen bank 2 in te dienen.

Conclusie

- 3.6 Gelet op het voorgaande, komt de commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

¹ Zie <https://www.betalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/maatschappelijke-vraagstukken/>.

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 april 2024, 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 2014, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude

Hieronder zijn de relevante bepalingen opgenomen uit de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude, die door de Nederlandse banken wordt ondersteund vanaf 4 januari 2021.

Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude

"(...) Als u via het internet of aan de telefoon bent opgelicht en u weet alleen het IBAN van degene die uw geld ontving, dan kunt u onder bepaalde voorwaarden de naam, het adres en de woonplaats (de NAW) opvragen van de rekeninghouder.

U kunt de NAW bij twee verschillende soorten oplichting bij uw bank opvragen:

- 1. Oplichting na een aankoop bij een online nepverkoper of nepwebwinkel.*
- 2. Oplichting met een vals tekstbericht of telefoontje, waarbij u hebt betaald zonder daar iets voor terug te krijgen, bijvoorbeeld voor een gift aan een (nep)vriend of omdat een (nep)bank daartoe opdracht gaf.*

Als ondanks het verzoek van de bank de ontvanger het geld niet aan u terugbetaalt, dan kunt u een brief met daarin de persoonlijke gegevens van de rekeninghouder ontvangen. Met de ontvangen NAW-gegevens mag u uitsluitend via een civiele rechtsprocedure uw geld terug laten eisen. (...)

Bent u opgelicht door een online nepverkoper of webwinkel, bijvoorbeeld op Marktplaats of Facebook? Dan kunt u bij uw bank de NAW van de oplichter opvragen als u aan deze voorwaarden voldoet: (...)

3. U hebt aan de oplichter betaald via uw bank, naar het IBAN van de oplichter, met een overboeking of een mobiel betaalverzoek (bijvoorbeeld met een Tikkie). (...)

5. Uw eigen IBAN én het IBAN van de oplichter zijn Nederlandse IBANs die beginnen met de letters NL. (...)

Bent u opgelicht met een vals tekstbericht of een telefoontje, zogenaamd van bijvoorbeeld een goede vriend, een bank, een bekend bedrijf of een overheidsinstelling? Dan gelden iets andere voorwaarden dan hierboven: (...)

3. U hebt aan de oplichter betaald via uw bank, naar het IBAN van de oplichter, met een overboeking of een mobiel betaalverzoek (bijvoorbeeld met een Tikkie). (...)

5. Uw eigen IBAN én het IBAN van de oplichter zijn Nederlandse IBANs die beginnen met de letters NL. (...)

Nadat uw bank uw aanvraag in behandeling heeft genomen, krijgt de vermeende oplichter eerst drie weken de gelegenheid om het bedrag vrijwillig aan u terug te betalen. Doet de oplichter dat niet binnen die drie weken dan mag uw bank zijn of haar NAW aan u verstrekken. (...)

Wanneer uw bank tijdens het afhandelen van uw aanvraag alsnog merkt dat ze u niet de gevraagde NAW kunnen geven, dan zal uw bank dat helder uitleggen. Uw bank kan bijvoorbeeld de NAW niet aan u geven wanneer het IBAN niet van een persoon blijkt te zijn maar van een bedrijf of organisatie die onbewust bij de zaak betrokken was en verder onschuldig is. (...)"