

## **REACTIE ING:**

### **1. Is bekend hoeveel klanten van ING tot nu toe slachtoffer zijn geworden van deze spoofing fraude?**

Allereerst vinden we het ontzettend vervelend dat klanten slachtoffer worden van telefonische oplichting. Een klant wordt gebeld door een crimineel die zich voordoeft als een medewerker van ING of een andere bank en doet lijken alsof het een telefoongesprek is afkomstig van ING of een andere bank. De crimineel verleidt vervolgens de klant tot het doen van een overboeking naar een zogenaamde veilige rekening omdat de eigen rekening niet meer veilig zou zijn. We kunnen helaas geen cijfers delen. Deze gegevens over fraude en/of oplichting worden namens de banken collectief naar buiten worden gebracht via de Betaalvereniging Nederland.

### **2. Weet ING op dit moment precies wat er gebeurt tijdens deze oplichting? Wordt er bijvoorbeeld door de oplichter ook live meegekeken in de rekening van de het slachtoffer op het moment dat de spoofing fraude plaatsvindt?**

In circa 40% van de gevallen wordt het gespoofde telefoongesprek voorafgegaan aan phishing (per bijvoorbeeld email of SMS) waarbij het slachtoffer in sommige gevallen de inloggegevens of andere rekeninginformatie invult. Hierdoor krijgt de crimineel informatie in handen die later in het telefoongesprek wordt gebruikt om de klant te overtuigen van de noodzaak om snel te handelen en om vertrouwen te wekken. In alle gevallen is er sprake van dat het slachtoffer uiteindelijk wordt gebeld en wordt in de meeste gevallen gevraagd om het betaallimiet te verhogen en om in vaak meerdere transacties het gehele saldo van de rekening (voor zover de maximale limiet dit toelaat) over te maken naar een zogenaamde 'kluisrekening', die onder controle staat van de crimineel. De telefoongesprekken duren vaak erg lang (40 minuten tot ruim een uur is geen uitzondering) en tijdens het gesprek krijgt het slachtoffer soms ook een SMS waarbij wordt bevestigd dat men spreekt met een medewerker van de ING, wat in werkelijkheid dus niet zo is.

### **3. Klopt het dat door ING niet naar alle klanten (tegelijk) een waarschuwing over de spoofing fraude is gestuurd? Waarom hebben niet alle klanten van ING inmiddels een waarschuwing ontvangen over spoofing fraude?**

Wij hebben direct actie ondernomen toen dit spoofing-fenomeen opkwam en miljoenen klanten geattendeerd via verschillende kanalen. Denk bijvoorbeeld aan een bericht in de Mobiel Bankieren App, meldingen op ing.nl (bijvoorbeeld [https://www.ing.nl/de-ing/veilig-bankieren/belangrijke-mededelingen/telefonisch\\_verzoek\\_om\\_geld\\_veilig\\_te\\_stellen\\_is\\_nep.html](https://www.ing.nl/de-ing/veilig-bankieren/belangrijke-mededelingen/telefonisch_verzoek_om_geld_veilig_te_stellen_is_nep.html)), via Mijn ING (Inbox), een fysieke brief, de reguliere maandelijkse e-mail nieuwsbrief van ING en via ING's social media kanalen. We herhalen deze voorlichtingscampagnes op reguliere basis. De informatie op onze website is uiteraard altijd voor iedereen zichtbaar. Omdat criminelen hun werkwijze zullen wijzigen, blijven we vinger aan de pols houden en onze waarschuwingen aan klanten herhalen. De boodschap die we altijd meegeven aan klanten is om bij verdachte telefoontjes op te hangen en zelf de bank te bellen.

We werken verder samen met andere partijen via de Betaalvereniging Nederland, zoals de andere banken, om klanten bewuster te maken van deze fraudevormen. Dat doen we door het geven van voorlichting over veilig bankieren via interbancaire campagnes in de media (VeiligBankierenTV). Voor het fenomeen spoofing is bijvoorbeeld vanuit de Betaalvereniging vanaf februari 2020 gewaarschuwd.

### **4 Gedupeerde ING klanten geven aan dat ze nadat ze zijn opgelicht met spoofing fraude pas een waarschuwing vanuit de bank hebben ontvangen, toch wordt de complete verantwoordelijkheid voor de schade bij de klant neergelegd. Gaat ING hier opnieuw naar kijken?**

Wij herkennen het beeld niet dat we gedupeerde klanten pas achteraf hebben gewaarschuwd. Wij hebben klanten op verschillende momenten en op verschillende manieren geattendeerd. De voorlichting over deze vorm van fraude vindt al langer plaats, zie het eerdere antwoord. Mogelijk hebben deze gedupeerde klanten als onderdeel van onze voorlichtingscampagne opnieuw een bericht ontvangen.

Bij dit soort telefonische oplichting wordt de betaalopdracht door de klant zelf opgegeven en geautoriseerd. Er is dan sprake van een geldig gegeven betaalopdracht. De bank is wettelijk verplicht een dergelijke transactie uit te voeren. Een geldige betaalopdracht is op grond van de wet definitief. Deze betaalopdracht mag, eenmaal uitgevoerd, door de bank niet ongedaan gemaakt worden. De bank maakt de transactie mogelijk, maar is geen partij bij de afspraken die tussen beide partijen zijn gemaakt.

Om deze reden is ING niet aansprakelijk voor de ontstane schade, als achteraf blijkt dat er sprake is van oplichting. Bij ieder geval van fraude bekijken we de specifieke situatie en wordt het toekennen van een vergoeding nagegaan en beoordeeld. In algemene zin kan gesteld worden dat wanneer de klant zelf de transactie goedkeurt, er geen sprake is van een schadevergoeding. Wij vinden het niet juist om bij rekeninghouders die schade hebben geleden als gevolg van oplichting, in het ene geval wel te vergoeden en in een ander identiek geval niet. Ons standpunt is daarom altijd gebaseerd op formele gronden.

**5 Cruciaal bij deze fraude is dat mensen door het echte telefoonnummer van de alarmlijn van de ING worden gebeld, waardoor deze fraude plaats kan vinden. Gedupeerden vinden dat de bank meer zou moeten doen om het telefoonnummer te beschermen zodat dit niet zou kunnen gebeuren. Wat is de reactie van ING daarop?**

ING vindt dit net als onze klanten ontzettend vervelend. We hebben daarom ook aangifte gedaan van deze vorm van oplichting waarbij het nummer van onze ING Alarmlijn wordt misbruikt. Dit misbruik en het onmogelijk maken van de zogenaamde 'spoofing' techniek is echter niet iets waar de bank alleen tegen kan optreden, maar ook onder meer de telecomsector voor nodig heeft. Daarom werken we met alle partijen intensief samen om zo deze vorm van oplichting te bestrijden. Die andere partijen zijn bijvoorbeeld dus de telecombedrijven, andere banken en opsporingsinstanties (zoals de politie en het Openbaar Ministerie) en webhosts. Ik verwijs je voor verdere informatie naar de Betaalvereniging.

**6 Gedupeerden zijn ontevreden over de zorgplicht en oplettendheid van ING, bijvoorbeeld door het (te) gemakkelijk kunnen verhogen van hun daglimiet naar 50.000 euro terwijl ze dat normaal gesproken niet doen en het overboeken van extreem grote bedragen terwijl ze dat normaal gesproken niet doen. Wat is de reactie van ING?**

Wij hebben direct actie ondernomen toen dit spoofing-fenomeen opkwam en miljoenen klanten geattendeerd via verschillende kanalen. Denk bijvoorbeeld aan een bericht in de Mobiel Bankieren App, meldingen op ing.nl, via Mijn ING (Inbox), een fysieke brief, de reguliere maandelijkse e-mail nieuwsbrief van ING en via ING's social media kanalen. We herhalen deze voorlichtingscampagnes op reguliere basis. De informatie op onze website is uiteraard altijd voor iedereen zichtbaar. Omdat criminelen hun werkwijze zullen wijzigen, blijven we vinger aan de pols houden en onze waarschuwingen aan klanten herhalen. De boodschap die we altijd meegeven aan klanten is om bij verdachte telefoontjes op te hangen en zelf de bank te bellen.

Er geldt standaard een zogenaamde afkoelperiode van 15 minuten tussen het verhogen van de limiet en de uiteindelijke betaling. Heel regelmatig worden limieten eenmalig verhoogd door onze klanten voor de aanschaf van bijvoorbeeld een auto of een keuken. Niet iedere eenmalige verhoging heeft dus te maken met fraude of oplichting.

Bij dit soort telefonische oplichting wordt de betaalopdracht door de klant zelf opgegeven en geautoriseerd. Er is dan sprake van een geldig gegeven betaalopdracht. De bank is wettelijk verplicht een dergelijke transactie uit te voeren. Een geldige betaalopdracht is op grond van de wet definitief. Deze betaalopdracht mag, eenmaal uitgevoerd, door de bank niet ongedaan gemaakt worden. De bank maakt de transactie mogelijk, maar is geen partij bij de afspraken die tussen beide partijen zijn gemaakt.

Om deze reden is ING niet aansprakelijk voor de ontstane schade, als achteraf blijkt dat er sprake is van oplichting. Bij ieder geval van fraude bekijken we de specifieke situatie en wordt het toekennen van een vergoeding nagegaan en beoordeeld. In algemene zin kan gesteld worden dat wanneer de klant zelf de transactie goedkeurt, er geen sprake is van een schadevergoeding. Wij vinden het niet juist om bij rekeninghouders die schade hebben geleden als gevolg van oplichting, in het ene geval wel te vergoeden en in een ander identiek geval niet. Ons standpunt is daarom altijd gebaseerd op formele gronden.

**7 De te naam stelling van een tegenrekening kan een codewoord zijn met letters en cijfers die geen daadwerkelijke naam vormen. Toch kan een overboeking plaatsvinden, waardoor het verhaal van de oplichter over het overmaken naar een kluisrekening doorgang kan vinden, ook op het afschrift komt de ingevulde code te staan en niet de daadwerkelijke naam van de katvanger van de tegenrekening. Wat is de reactie van ING daarop?**

Bij overboekingen naar Nederlandse rekeningnummers via Mijn ING en de Mobiel Bankieren App wordt de IBAN Naam Check uitgevoerd. Er wordt bij overboekingen een waarschuwing getoond dat de naam niet overeenkomt met de begunstigde van het bankrekeningnummer (zoals het codewoord waar je naar verwijst), maar de daadwerkelijke naam van de begunstigde wordt in dat geval vanuit privacy-oogpunt niet getoond. De SEPA-regels stellen daarbij zelfs expliciet dat de naam van de begunstigde geen onderscheidend kenmerk is bij een betaling. De juiste IBAN is bepalend. Wanneer de klant deze waarschuwing negeert en de transactie doorzet, dan zal ook de naam die de klant zelf heeft ingevoerd verschijnen op het afschrift. Voor meer informatie: <https://www.ing.nl/particulier/betalen/geld-overmaken/ibanaamcheck/index.html>

**8 Gedupeerden geven aan dat zij de veiligheidsregels voor veilig bankieren die door de bank zijn opgesteld (5 B's) niet hebben overtreden, toch hebben zij volgens de bank geen recht op vergoeding van de schade. Wat is de reactie van ING hierop?**

Criminelen zijn helaas inventief. Het is daarom belangrijk altijd alert te blijven en het de crimineel zo moeilijk te maken. Wij waarschuwen klanten op verschillende momenten en op verschillende manieren, waaronder via de 5 uniforme veiligheidsregels van banken in Nederland en de Consumentenbond. De 5 B's zijn opgesteld om klanten bewust te maken van veilig bankieren. Als het gaat om het toekennen van een eventuele vergoeding, bekijken we elke situatie afzonderlijk en er kunnen andere omstandigheden zijn waardoor je wel of niet vergoed wordt. In algemene zin kan gesteld worden dat wanneer de klant zelf de transactie goedkeurt, er geen sprake is van een schadevergoeding.