

De hiernavolgende tekst is de vertaling van een dossier in het Frans.

1. UW KLACHT

U bent houder van een rekening bij B.

Volgens de klacht die u bij de politie hebt ingediend, waarin u zich als benadeelde persoon hebt opgegeven, en de uitleg die u tijdens de bemiddeling aan Ombudsfin hebt gegeven, zijn de feiten als volgt :

- In mei 2025 vertelt een van uw vriendinnen u over een goede manier om gemakkelijk geld te verdienen.
- Ze vertelt u dat haar moeder via WhatsApp contact heeft gelegd met iemand en dat ze na dit contact dagelijkse taken moet uitvoeren. Als ze aan het eind van de dag alle taken heeft uitgevoerd, krijgt ze een bepaald bedrag uitbetaald als loon. De taken worden met de dag omvangrijker en als ze worden uitgevoerd, stijgt het salaris.
- Uw vriendin geeft u het telefoonnummer van de betreffende persoon om u via WhatsApp uit te leggen hoe het werkt.
- Op 06/05/2025 om 07:41 uur stuurt u een bericht naar de betreffende persoon. Deze legt u uit wat de taken inhouden: voornamelijk verkopers zoals Shein, Amazon, TikTok en YouTube helpen bij het promoten van hun producten om zo het aantal views en de verkoop te verhogen. U zult meerdere taken per dag moeten uitvoeren om hen daarbij te helpen en uw dagloon zal variëren tussen 80 en 300 euro.
- Als u akkoord gaat, krijgt u een opleiding van 10 minuten; u ontvangt links die u moet liken, u maakt een screenshot van elke like die u hebt gegeven en stuurt die terug naar hem. Als u de gevraagde taken correct uitvoert, ontvangt u een opleidingsvergoeding van 10 EUR. U voert de drie gevraagde taken uit.
- De persoon vraagt u om de Telegram-app te downloaden en “de receptioniste” toe te voegen via deze link : <https://xxxxxx>.
- U moet uw taken naar de “receptioniste” sturen om uw “salaris” van 10 euro te ontvangen. U voert dit uit en verandert van communicatiemiddel.
- Op Telegram vraagt D. u om uw PayPal-adres en uw volledige naam. U geeft haar deze informatie. Ze vraagt u ook om een screenshot van uw PayPal-account te sturen om de ontvangen betaling van 10 euro te controleren. Als u ziet dat het saldo positief is, doet u wat gevraagd wordt. Uw gesprekspartner vertelt u dat de opdracht voor vandaag klaar is en dat u haar de volgende dag opnieuw kunt contacteren om 1 tot 20 taken uit te voeren, in een bepaalde volgorde, om minstens 300 euro te verdienen. Ze vertelt u dat u een vaste medewerker kunt worden en herinnert u eraan dat de prestaties elke dag worden betaald.

- De volgende dag, op 07/05/2025 om 08:59 uur, neemt u opnieuw contact op met D. om de 20 taken te ontvangen die moeten worden uitgevoerd in een werkgroep waar u zich bij moet aansluiten.
- Om 09:19 uur stuurt D. u een link om lid te worden van werkgroep 168. U klikt op de link en wordt lid van een werkgroep op Telegram. U voert de 5 taken onmiddellijk uit. Voor de 6e taak wordt u gevraagd om een instantoverschrijving van 10 euro te doen om vervolgens 25 euro te ontvangen.
- U gaat akkoord en D. stuurt u vervolgens de gegevens van de begunstigde, namelijk een zekere Rodrigo Branco, met rekeningnummer FRxxxxxxx. Ze benadrukt dat dit onmiddellijk moet gebeuren en vraagt u opnieuw om een screenshot te sturen zodra de overschrijving is uitgevoerd.
- Om de 25 euro te ontvangen, stuurt ze u een link en een uitnodigingscode. Ze legt u uit dat u uw Marketplace-account via dit platform en deze code moet registreren. Zodra uw account is aangemaakt, moet u haar uw gebruikersnaam doorgeven. U doet wat gevraagd wordt. Het gaat om uw e-mailadres. Vervolgens vraagt ze u om “de leraar” toe te voegen op Telegram, via de volgende link: <https://xxxxxx>. U doet wat gevraagd wordt, zodat hij u door de te volgen stappen kan begeleiden.
- U voegt nog een zekere A. toe die u begeleidt op het Wecfrco-platform; hij vraagt u via Telegram om te controleren of er inderdaad 10 EUR in het tabblad “portefeuille” staat. A. geeft u alle stappen die u moet volgen, die u uitvoert, en de 10 EUR zijn nu 13 EUR op PayPal.
- Vervolgens voert u de taken uit via het account van D. op Telegram, evenals de opdrachten van A. op het platform volgens zijn instructies op Telegram, en ontvangt u het bedrag van 25 EUR via PayPal.
De 14e taak bestond uit een investering via het platform. U moest een onmiddellijke storting van 30 EUR doen op de rekening BExxxxx (geopend op naam van V.) U ontvangt als loon een bedrag van 62 EUR via PayPal.
- U gaat door met het uitvoeren van uw taken, die bestaan uit het liken van video's. De laatste opdracht bestaat opnieuw uit een investering en u maakt een instantoverschrijving van 100 EUR naar de rekening van J.
- Via Telegram vraagt A. u om verschillende instantoverschrijvingen uit te voeren naar verschillende bankrekeningen in België.
Telkens legt hij u aan de hand van een tabel uit welke bedragen u na uw investering terugkrijgt.
- Helaas is uw tijd beperkt bij het uitvoeren van de handelingen en maakt u een fout. U krijgt dan een boete. Om de situatie op te lossen, moet u het bedrag dat na uw fout in uw portefeuille is geblokkeerd, namelijk 1760 EUR, opnieuw investeren. U voert dan een instantoverschrijving van 1760 EUR uit naar de rekening op naam van J.
U ziet dan op uw rekening dat het bedrag van 1760 EUR nog steeds bevroren is, maar dat u het bedrag dat u zojuist hebt geïnvesteerd, eveneens 1760 EUR, tot uw beschikking hebt.

- Helaas begaat u een tweede fout: A. vraagt u opnieuw om het geblokkeerde bedrag, dat 2980 euro bedraagt, over te maken. U doet wat hij vraagt. A. blijft druk op u uitoefenen en u opdrachten geven. U raakt in paniek omdat u geen geld meer ontvangt op uw rekening B. of uw rekening P.
U laat A. weten dat u uw geld terug wilt. Hij legt u uit dat de werkdag ten einde is, dat hij het kantoor moet verlaten en dat jullie er morgenochtend verder over zullen praten.
- Op 08/05/2025 neemt u opnieuw contact op met A. om te vragen wat u moet doen om uw geld terug te krijgen. Hij vertelt u dat u eerst het bedrag van 100 EUR moet afhalen, daarna het bedrag van 6180 EUR en ten slotte het bedrag van 4648 EUR.
- Om uw terugbetaling te krijgen, moet u naar het platform gaan, naar het tabblad “portefeuille”, naar het gedeelte “opnemen”, waar u uw rekeningnummer, het bedrag en het door A. meegegeelde wachtwoord moet invoeren. U voert dit uit en ontvangt het bedrag van 100 EUR. U herhaalt de handeling, maar u slaagt er niet in om meer geld terug te krijgen. Volgens A. heeft u opnieuw een fout gemaakt, namelijk dat u twee keer 100 EUR moest opnemen en daarna 6180 EUR en ten slotte de resterende 4648 EUR. A. geeft u een schuldgevoel door te zeggen dat u hem boos maakt, dat u zijn instructies niet opvolgt en dat u moet ophouden hem problemen te bezorgen. U verontschuldigt zich en vraagt hem om hulp.
Hij vertelt u dat de enige manier om alles vrij te geven, is door 100% van het bevroren bedrag, namelijk 11.028 euro, te storten. U geeft aan dat u dit bedrag niet hebt. A. zegt dat hij met de financiële dienst zal overleggen, maar die blijft bij zijn standpunt over de methode om het geld vrij te geven. Hij zegt ook dat u, zodra de situatie is opgelost, een “formele werknemer” wordt en dat u dan een belangrijk opnamekanaal krijgt. U zegt hem nogmaals dat u dit bedrag niet hebt. Hij vertelt u dat er een hulpfonds bestaat waar u 50% van het bedrag in kunt storten om uw geld vrij te geven. U geeft het op omdat u denkt dat u weer geld zult verliezen.
- U informeert bij bank C. naar een lening en vraagt uw familie of u eventueel geld kunt lenen.
- Uw familie maakt u duidelijk dat u het slachtoffer bent geworden van oplichting.

Na uw klacht bij Ombudsfm wilt u dat B. tussenbeide komt voor uw schade, die 9.030 EUR bedraagt.

2. STANDPUNT VAN DE FINANCIËLE INSTELLING

In november 2025 heeft B. ons zijn standpunt meegegeeld, dat we hieronder weergeven :

De klaagster vraagt om terugbetaling van verrichtingen die van haar rekening zijn gedebiteerd.

In haar proces-verbaal, waarvan zij u een kopie bezorgt, legt de cliënte gedetailleerd uit onder welke omstandigheden deze verrichtingen hebben plaatsgevonden.

De verrichtingen (instantoverschrijvingen) zijn door de cliënte zelf gevalideerd via haar BM-app, waarbij zij zich volledig bewust was van de verrichtingen die zij uitvoerde. Ze zijn bovendien correct geauthenticeerd en gevalideerd, waardoor ze technisch gezien volkomen geldig zijn. Bovendien stonden de begunstigde rekeningen niet op de zwarte lijst.

De wet op de betaalinstrumenten (Wetboek van Economisch Recht) bepaalt de rechten en plichten van de houder van een betaalmiddel. Artikel VII 44 vermeldt : “de betaler draagt geen verlies indien het verlies,

de diefstal of het misbruik van een betaalinstrument niet door de betaler kon worden ontdekt voordat een betaling werd uitgevoerd (...)”.

Deze detecteerbaarheid wordt beoordeeld op basis van de feitelijke omstandigheden. Ik ben van mening dat er in dit geval talrijke aanwijzingen waren die haar aandacht hadden moeten trekken :

- “een goed plan om gemakkelijk geld te verdienen”; de media berichten regelmatig over dit soort oplichting met “gemakkelijk geld”;*
- Na de uitleg van haar vriendin vertelt deze haar dat haar moeder niet verder is gegaan en dat er instantoverschrijvingen moesten worden gedaan;*
- “Taken” moeten uitvoeren en tussen 80 en 300 euro per dag beloofd krijgen;*
- In 10 minuten “opgeleid” worden;*
- Links ontvangen, moeten liken;*
- Telegram downloaden en ‘haar receptioniste’ toevoegen via een link;*
- Vanaf de eerste dag wordt haar een salaris van minstens 300 euro beloofd voor de volgende dag;*
- Ze voert ‘5 taken’ uit, bij de 6e moet ze een instantoverschrijving van 10 euro doen om 25 euro te verdienen.*
- Om die 25 euro te krijgen, moet ze op een link klikken, haar Marketplace-account registreren, een gebruikersnaam opgeven en de leraar toevoegen;*
- Ze liket video's en krijgt 25 euro;*
- Vervolgens moet ze 30 euro investeren en krijgt ze 62 euro;*
- Opdracht 20 bestaat uit een investering op basis van een instantoverschrijving van 100 euro; “hij vraagt me om meerdere instantoverschrijvingen te doen”;*
- Er wordt druk uitgeoefend om sneller te werken;*
- Ze werkt niet snel genoeg, “dat is ernstig” en daarom moet ze een overschrijving van 1760 euro doen;*
- En dan nog eens 2980 euro;*
- Dit gaat de volgende dag verder: “ik moet 100 euro opnemen, dan 6180, dan 4648”;*
- Vervolgens moet ze 11028 euro storten om de rekening te “deblokken”.*

Wat de overschrijvingen betreft, heeft de fraudedienst van B. de recalls en pogingen tot terugvordering uitgevoerd. Er werd een bedrag van € 10 gerecupereerd.

Gezien het bovenstaande besluit ik dat de verrichtingen vrijwillig door de cliënte zijn goedgekeurd en dat de cliënte de instructies van een derde heeft opgevolgd, in een context van detecteerbare fraude. De bank heeft haar verplichtingen met betrekking tot pogingen tot terugvordering nageleefd.

Gezien alle elementen van dit dossier ben ik niet van plan om enige financiële tussenkomst te doen.

3. ONS ADVIES

Uit het dossier en de uiteenzetting van de feiten, zoals weergegeven in punt 1 hierboven, blijkt dat u helaas het slachtoffer bent geworden van frauduleuze praktijken.

Boek VII van het Wetboek van economisch recht (hierna afgekort “WER”) voorziet weliswaar in een hoog niveau van bescherming van de betaler, maar deze bescherming geldt alleen in geval van niet-toegestane betalingstransacties. Dit is het geval wanneer het betaalinstrument van de betaler verloren, gestolen of verduisterd is en/of wanneer de gepersonaliseerde veiligheidsgegevens ervan zijn gehackt. Bij toegestane betalingstransacties zijn de bepalingen van het WER ter bescherming van de consument daarentegen niet van toepassing.

Er moet dus eerst worden nagegaan of de door de betaler betwiste betalingstransacties al dan niet als toegestaan kunnen worden beschouwd.

Toegestane betalingstransactie

Artikel VII.32, §1 en §2 van het WER bepaalt dat een betalingstransactie alleen als toegestaan wordt beschouwd als de betaler zijn toestemming heeft gegeven voor de uitvoering van de betalingsopdracht, in de vorm die tussen de betaler en de betalingsdienstaanbieder is overeengekomen en in overeenstemming met de overeengekomen procedure. Deze toestemming moet uitdrukkelijk door de betaler worden gegeven, overeenkomstig de memorie van toelichting bij de wet.

Zoals (met name) uiteengezet in zijn jaarverslagen 2019 (op blz. 17) en 2022 (op blz. 19), past Ombudsfin de theorie van de “subjectieve uitdrukkelijke toestemming” toe, volgens welke de betalingstransactie alleen als toegestaan kan worden beschouwd als de betaler de intentie had om deze uit te voeren, d.w.z. dat hij er vrijwillig en bewust mee heeft ingestemd. In toepassing hiervan is Ombudsfin van mening dat een transactie alleen toegestaan is als de betaler op het moment van uitvoering op de hoogte is van het bedrag en de begunstigde of het doel van de transactie.

In het onderhavige geval hebt u zelf de betwiste overschrijvingen geïnitieerd omdat u hoopte meer geld te verdienen.

Het gaat dus onbetwistbaar om toegestane transacties in de zin van de wet.

Gezien het bovenstaande is B. dan ook niet aansprakelijk voor de gevolgen van de fraude waarvan u het slachtoffer bent geworden.

Algemene zorgplicht van de bank

In uw klacht bij Ombudsfin verwijt u B. dat zij haar algemene zorgvuldigheidsplicht niet is nagekomen.

Eerst en vooral dienen wij eraan te herinneren dat banken verplicht zijn om de betalingsopdrachten van hun klanten correct uit te voeren (jaarverslag 2021 van Ombudsfin, blz. 20 en 21). In principe volstaat het volgens artikel VII.55/2, §1 van het WER dat zij deze opdrachten uitvoeren in overeenstemming met de unieke identificatiecode van de begunstigde (d.w.z. zijn rekeningnummer, overeenkomstig artikel I.9, 12° van het WER).

Op het moment van de feiten was de bank namelijk niet verplicht om te controleren of het rekeningnummer overeenkwam met de naam van de begunstigde en moest zij de transactie uitvoeren

op basis van het opgegeven rekeningnummer. Ter informatie: deze situatie is gelukkig veranderd op 09/10/2025. Banken zijn nu verplicht om voor transacties binnen de eurozone te controleren of het rekeningnummer overeenkomt met de naam van de begunstigde en hun klanten te waarschuwen als dit niet het geval is.

Banken hoeven in principe geen onderzoek te doen naar de rekeninghouder van de begunstigde, zeker niet wanneer de begunstigde een klant is van een andere bank, en dan nog in het buitenland, zoals in dit geval voor elk van de negen betwiste overschrijvingen.

Terugvordering

De betwiste transacties hebben betrekking op online overschrijvingen. Wanneer de bank zeer snel op de hoogte wordt gebracht, kunnen overschrijvingen soms worden onderschept of geblokkeerd. In uw geval heeft B. slechts 10 EUR kunnen recupereren, die aan u zijn terugbetaald.

Gegevens van de houder(s) van de begunstigde rekening(en)

Artikel VII.55/2 van het WER bepaalt dat:

« § 1. Een betalingsopdracht uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identificator, wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de in de unieke identificator gespecificeerde begunstigde.

De betalingsdienstaanbieder gaat niettemin na, voor zover zulks technisch en zonder manuele tussenkomst mogelijk is, of de unieke identificator coherent is. Indien niet, weigert hij de betalingsopdracht uit te voeren en licht hij de betalingsdienstgebruiker die de identificator heeft verstrekt hierover in.

§ 2. Indien de unieke identificator die door de betalingsdienstgebruiker is verstrekt, onjuist is, is de betalingsdienstaanbieder uit hoofde van de artikelen VII.55/3 en VII.55/4 niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie, voor zover hij de controle bedoeld in § 1 heeft uitgevoerd.

§ 3. De betalingsdienstaanbieder van de betaler levert evenwel redelijke inspanningen om de met de betalingstransactie gemoeide geldmiddelen terug te verkrijgen.

De betalingsdienstaanbieder van de begunstigde werkt aan die inspanningen mee, mede door alle relevante informatie voor de te innen geldmiddelen aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler mee te delen.

Indien het innen van geldmiddelen uit hoofde van het eerste lid niet mogelijk is, verstrekt de betalingsdienstaanbieder van de betaler aan de betaler, op schriftelijk verzoek, alle voor de betalingsdienstaanbieder van de betaler beschikbare informatie die relevant is voor de betaler om een rechtsvordering in te stellen met als doel de geldmiddelen terug te krijgen. [...] »

Overeenkomstig artikel VII.55/2, §3 van het WER heeft Ombudsfin B. verzocht om terug te keren naar de banken van de begunstigten van de betwiste transacties om de gegevens (d.w.z. naam/namen, voornaam/voornamen en adres/adressen) van de rekeninghouder(s) van de begunstigde rekeningen van de betwiste transacties te verkrijgen, zodat u kunt proberen het geld rechtstreeks van hen terug te vorderen, indien nodig via een gerechtelijke procedure. Het kan echter niet worden uitgesloten dat het om een of meer financiële muilezels gaat, of zelfs om een of meer slachtoffers.

Als B. deze gegevens verkrijgt, zal zij deze rechtstreeks aan u doorgeven. Wij wijzen er nu al op dat, hoewel de Belgische financiële instellingen die de gelden ontvangen, over het algemeen meewerken en de bovengenoemde gegevens doorgaans doorgeven, dit zelden het geval is bij instellingen die buiten België zijn gevestigd.