

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-41 d.d. 22 januari 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)**

Samenvatting

De partner van Consument heeft een e-mailbericht ontvangen waarvan zij dacht dat het afkomstig was van de bank. In het bericht werd haar verzocht haar bankgegevens in te vullen. Dit heeft zij vervolgens gedaan. Twee dagen later is de partner van Consument telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de bank. Tijdens dit gesprek heeft de partner van Consument de beveiligingscodes van haar eigen rekening en die van Consument aan de veronderstelde medewerker doorgegeven. Later is gebleken dat geen sprake was van een bankmedewerker en dat er grote bedragen aan de rekening waren onttrokken. Consument had niet eerder van deze vorm van fraude gehoord en vordert de schade van de bank. De Commissie overweegt als volgt. Gelet op de in de toepasselijke voorwaarden vermelde aansprakelijkheidsverdeling kan de schade boven het eigen risico uitsluitend ten laste van Consument gebracht worden als deze het gevolg is van zijn grove nalatigheid. Daarbij dient de gemiddelde consument als maatstaf te worden genomen. De omstandigheden van het geval zijn hierbij van belang, waarbij het een rol speelt in hoeverre consumenten zijn voorgelicht over vormen van criminaliteit die zij zonder deze voorlichting niet hadden hoeven te doorzien. In dit geval heeft de bank voldoende aangetoond dat Consument onmiskenbaar gewaarschuwd is voor deze vorm van criminaliteit. Hij heeft dan ook grof nalatig gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

Coöperatieve Rabobank Twente Oost U.A., gevestigd te Oldenzaal, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting als ontvangen op 16 april 2013; en
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 13 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument houdt een en/of rekening aan bij Aangeslotene. Zowel Consument als zijn partner beschikken ieder over een eigen betaalpas van de rekening.
- 2.2. Op 5 september 2011 heeft de partner van Consument een e-mailbericht ontvangen waarvan zij dacht dat het afkomstig was van Aangeslotene. In het bericht werd gevraagd om haar bankgegevens in te vullen, wat zij vervolgens heeft gedaan.
- 2.3. Op 7 september 2011 is de partner van Consument omstreeks 14:00 uur telefonisch benaderd door een vrouw die zich voordeed als een medewerkster van Aangeslotene. Op verzoek van de vrouw heeft Consument haar betaalpas in de Random Reader geplaatst. Vervolgens heeft zij de pincode ingetoetst, waarna de I-code verscheen. Deze inlogcode heeft zij doorgegeven aan de vrouw. Op dezelfde manier heeft Consument een S-code gegenereerd die zij ook aan de vrouw heeft doorgegeven. Vervolgens heeft zij dezelfde handelingen verricht met de betaalpas van Consument. Dit heeft zij enkele malen gedaan.
- 2.4. Tijdens dit telefoongesprek heeft het detectiesysteem van Aangeslotene geconstateerd dat er opvallende transacties op de rekening van Consument, zijn partner en hun zoon plaatsvonden en heeft Aangeslotene telefonisch contact gezocht met de partner van Consument om te verifiëren of zij de transacties had verricht. Omdat de partner op dat moment telefonisch in gesprek was, heeft Aangeslotene Consument telefonisch proberen te benaderen. Toen dat ook niet lukte heeft Aangeslotene bij e-mailbericht van 15:09 uur van diezelfde dag Consument met spoed gevraagd contact met haar op te nemen. Op dat moment heeft de partner van Consument ontdekt dat de bedragen frauduleus waren overgeboekt. Aangeslotene heeft het grootste gedeelte van de transacties tegengehouden, echter een transactie van € 6.999,-, verricht met de betaalpas en beveiligingscodes van Consument, heeft zij niet kunnen tegenhouden.
- 2.5. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 (hierna: de Voorwaarden), alsmede de Algemene Bankvoorwaarden.

In Hoofdstuk 4 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

Artikel 7:

“1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met uw bankpas en/of uw beveiligingscode via een elektronische dienst zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.”

Artikel 9:

“1 Rabo Internetbankieren kunt u gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken.

2 Rabo Internetbankieren kunt u via internet gebruiken. U heeft daarom een verbinding met het internet nodig. En geschikte apparatuur en software om die verbinding te kunnen gebruiken.

3 U heeft een bankpas met bijbehorende pincode nodig om Rabo Internetbankieren te kunnen gebruiken. Wij delen u mee welke bankpas dit is.

4 Als u naar de beveiligde omgeving van Rabo Internetbankieren gaat, krijgt u aanwijzingen over hoe u kunt inloggen met de I-code, hoe u opdrachten kunt verzenden of over hoe u afspraken kunt bevestigen met de S-code. Als u elektronisch bankiert, moet u voortdurend controleren of de

internetpagina nog is beveiligd. U kunt dat zien aan de adresbalk. Het adres moet beginnen met 'https'. U kunt het ook zien aan het hangslotje op de balk onder aan de internetpagina. U mag de I-code en de S-code alleen gebruiken voor Rabo Internetbankieren en voor andere (bank)zaken die u met ons en derden doet via onze website. U mag deze (beveiligings)codes niet aan anderen (inclusief familie, vrienden) bekend maken, ook niet aan anderen die hun diensten aanbieden via internet en die om deze codes vragen. U moet ook zorgen dat anderen deze codes niet kunnen afkijken."

In Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
Artikel 5:

"1. U moet zorgvuldig omgaan met de kaart en de pincode. U moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen wij van u kunnen verwachten. U moet in ieder geval de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken. Op die manier kunt u misbruik van uw kaart voorkomen.

Artikel 9:

"1 U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.

2 Bij onbevoegd gebruik na verlies of diefstal van de kaart bent u in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- per kaart voor onbevoegde transacties die zijn gedaan tot het moment van melding van een incident.

3 Daarnaast bent u aansprakelijk:

a als blijkt dat u een incident met de kaart niet meteen heeft gemeld toen u van dat incident wist. Voor alle onbevoegde transacties die vanaf dat moment tot aan het moment van melding zijn gedaan, bent u aansprakelijk;

b als blijkt dat de onbevoegde transacties konden gebeuren omdat u uw pincode niet geheim heeft gehouden. Of doordat een mederekeninghouder of de gevolmachtigde zijn pincode niet geheim heeft gehouden. U bent dan aansprakelijk voor alle onbevoegde transacties die vóór de melding zijn gedaan;

c voor onbevoegde transacties die zijn gedaan vanaf de derde werkdag waarop deze transacties op een rekeningoverzicht of transactieoverzicht zijn vermeld, tot het moment waarop u een incident met de kaart heeft gemeld.

4 U bent in ieder geval aansprakelijk als het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u, een andere rekeninghouder of een gevolmachtigde. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld."

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld een bedrag van € 6.999,- te betalen. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene gehouden is tot nakoming van de rekening-courant overeenkomst. Consument erkent dat zijn partner de I-en S-codes aan de onbekende vrouw heeft verschaft, maar vindt dat zij onvoldoende voor deze vorm van criminaliteit zijn gewaarschuwd. Dat de toegangscodes niet aan derden verstrekt mogen worden was hun bekend, maar het e-mailbericht in combinatie met het telefoongesprek kwam op dat moment betrouwbaar over. Zij hadden er dan ook niet bedacht op hoeven te zijn dat zij werden opgelicht. Daarnaast beroept Consument zich op een artikel waarin staat dat de NVB benadrukt dat banken bij internetfraude de schade van consumenten ongelimiteerd blijven vergoeden.
- 3.2. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2. *Wettelijk kader*
Volgens artikel 7:529 BW komen bij een geval van fraude zoals dat zich in deze zaak heeft voorgedaan de verliezen boven het eigen risico van €150,- alleen voor rekening van Consument indien deze verliezen zijn veroorzaakt doordat Consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid – kort gezegd – een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van het betrokken betaalinstrument niet is nagekomen.
- 4.3. In artikel 9 van hoofdstuk 4 van de toepasselijke Voorwaarden is bepaald dat de kaarthouder de (beveiligings)codes niet aan anderen bekend mag maken, ook niet aan anderen die om deze codes vragen. Voorts is in artikel 5 van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden bepaald dat een kaarthouder zorgvuldig met zijn betaalpas en pincode dient om te gaan. Van zorgvuldig gebruik is sprake als de betaalpas zo wordt opgeborgen dat anderen hem niet ongemerkt kunnen pakken. In artikel 9 van ditzelfde hoofdstuk is bepaald dat een kaarthouder bij onbevoegd gebruik van de betaalpas of pincode in ieder geval aansprakelijk is tot € 150,-, tot het moment van melding van het incident. De beperking van de aansprakelijkheid vervalt volgens de voorwaarden indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de rekeninghouder of gevolmachtigde.
- 4.4. Vaststaat dat Consument slachtoffer is geworden van fraude. De vraag die moet worden beantwoord is of deze fraude mogelijk is gemaakt doordat Consument grof nalatig heeft gehandeld ten aanzien van de veiligheidsvoorwaarden. De Commissie stelt daarbij voorop dat van consumenten die gebruik maken van het betalingsverkeer mag worden verwacht dat zij voldoende zorgvuldigheid betrachten ten aanzien van de verstrekte betaalinstrumenten en veiligheidscodes. Bij de toepassing van deze maatstaf komt het aan op alle omstandigheden van het geval, waarbij de gemiddelde consument als maatstaf dient te worden genomen. Tevens dient er rekening mee te worden gehouden dat criminelen steeds nieuwe uiterst geraffineerde trucs bedenken om de beveiligingssystemen van banken te omzeilen, waarbij zij de medewerking van consumenten proberen te verwerven. Daarom is mede van belang in hoeverre consumenten zijn voorgelicht over vormen van criminaliteit die zij zonder deze voorlichting niet hadden behoeven te voorzien (Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2013/240 r.o. 4.4.).
- 4.5. Aangeslotene heeft gemotiveerd gesteld dat Aangeslotene haar klanten al sinds begin mei 2010 waarschuwt voor phishing. Zo worden er door Aangeslotene berichten op Rabo Internetbankieren geplaatst om klanten onder andere te wijzen op frauduleuze e-mails en de wijze waarop klanten benaderd kunnen worden door criminelen. Hierbij wordt gewaarschuwd voor personen die zich via de telefoon voordoen als bankmedewerker. Klanten zien dergelijke waarschuwingen wanneer zij inloggen op Rabo Internetbankieren. Enige tijd werd de volgende pop-up-melding getoond:
“Pas op dat u geen persoonlijke beveiligingscodes per telefoon afgeeft! U kunt namelijk worden benaderd door een persoon die zich uitgeeft voor een medewerk(st)er van de Rabobank. Ga niet in op telefonische verzoeken om bijvoorbeeld de I-code en S-code van uw Random Reader te verstrekken. Wanneer u de I-code en S-code verstrekt, geeft u criminelen de mogelijkheid om geld van uw rekening(en) over te schrijven. Vraag in dat geval

de naam van deze persoon en bel zelf uw Rabobank terug. Gebruik voor het zoeken van het telefoonnummer van uw Rabobank de informatiepagina op deze website of gebruik het telefoonboek. Het telefoonnummer van uw Rabobank kan nooit een mobiel (06) nummer zijn!”. Ook verwijst Aangeslotene naar de publiekscampagnes van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB). In de landelijke campagne ‘3x kloppen’ en ‘Veilig bankieren’ zijn consumenten gewezen op internetcriminaliteit.

4.6. *Grove nalatigheid*

Het gebruik van de betaalpas en pincode van je partner is in principe niet toegestaan. Echter of dit grof nalatig in de zin van de Voorwaarden is kan in het midden blijven nu het zwaarwegende punt in deze casus ziet op de vraag of de partner van Consument grof nalatig heeft gehandeld door de beveiligingscodes aan een derde door te geven. Met de door haar verstrekte beveiligingscodes heeft de onbekende vrouw immers kunnen inloggen in Rabo Internetbankieren en gelden van de rekening van Consument kunnen overboeken naar rekeningen van derden. De Commissie oordeelt dat de partner van Consument, hoewel zij slachtoffer is geworden van een gewiekste handelwijze van criminelen, door het mededelen van de beveiligingscodes met grove nalatigheid een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van het betrokken betaalinstrument niet is nagekomen. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat, zoals Aangeslotene voldoende gemotiveerd en onvoldoende weersproken heeft gesteld, Aangeslotene en de NVB consumenten voor deze en vergelijkbare vormen van fraude concreet en indringend hebben gewaarschuwd (Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2013/343 r.o. 4.6 en 2013/240 r.o. 4.9.). Nu de partner van Consument ondanks de adequate waarschuwingen en in strijd met de verstrekte veiligheidsinstructies de beveiligingscodes aan een ander heeft afgegeven, leidt dit tot de conclusie dat zij, en daarmee Consument, grof nalatig in de zin van artikel 9 lid 4 van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden heeft gehandeld.

4.7. *Mededeling NVB*

Wat betreft het beroep van Consument op de mededeling van de NVB dat de banken instaan voor vergoeding van de door hun cliënten geleden schade als gevolg van computercriminaliteit, overweegt de Commissie als volgt. Naar ook in latere nuanceringen door de NVB is bevestigd, moet deze uitlating in redelijkheid aldus worden volstaan, dat banken de schade zullen vergoeden, behalve indien consumenten een ernstig verwijt van de fraude gemaakt kan worden (Zie Geschillencommissie Kifid 2013/117, ro. 4.3., 2013/240, r.o. 4.12 en 2013/343, r.o. 4.10 en Rechtbank Breda 23 maart 2011, HA-ZA 10-1582, r.o. 3.7). Een en ander is in overeenstemming met de wettelijke regeling. Nu Consument in deze zaak grof nalatig heeft gehandeld in strijd met de voorwaarden, kan Consument in elk geval aan de uitlatingen van de NVB geen rechten tegenover Aangeslotene ontleenen.

4.8. Gelet op het hiervoor overwogene dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).