



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-26 d.d. 30 januari 2012**

**(de heer prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, de heer mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. J.W.M. Lenting, leden en tevens mevrouw mr. F. Faes als secretaris)**

## **Samenvatting**

Consument is het slachtoffer geworden van telefonisch phishing, waarbij Consument de beveiligingscodes voor internetbankieren (niet zijn pincode) heeft doorgegeven aan derden. De Commissie oordeelt, hoewel Consument het slachtoffer geworden is van een gewiekste handelswijze van criminelen, het mededelen van de beveiligingscodes in strijd is met de toepasselijke voorwaarden. Dit brengt met zich mee dat Consument in ieder geval een deel van het hiermee verbonden risico dient te dragen. Maar gelet op een uitspraak van de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken dient ook de Aangeslotene een deel van het risico te dragen'.

### **1. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier voorzien van een begeleidend schrijven met bijlagen, ontvangen op 21 maart 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 14 juni 2011;
- de repliek van Consument van 1 juli 2011; en
- de dupliek van Aangeslotene van 14 juli 2011.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft vastgesteld 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 zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 15 december 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer 0. Bij de rekening hoort een bankpas met pasnummer 00. Daarnaast heeft Consument een X-Hypotheek, die is gekoppeld aan de overeenkomst Y-Internetbankieren van Consument. Voorts houdt Consument bij Aangeslotene twee spaarrekeningen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Omdat de bankpas van Consument op 5 mei 2010 niet meer werkte, heeft Consument een nieuwe bankpas bij Aangeslotene aangevraagd en enkele dagen later ontvangen.

Op 31 mei 2010 rond 12.00 uur is Consument gebeld door een onbekende vrouw die zich uitgaf zich als medewerkster van Aangeslotene en haar naam opgaf als 'Z'. Deze vrouw vroeg Consument om zijn B-apparaat te pakken en deze met haar hulp te testen. Consument twijfelde en stelde een controlevraag over de werkomgeving van 'Z'. Het antwoord op deze vraag stelde Consument gerust, waarna hij de beveiligingscodes (I-code en S-code) die het B-apparaat genereerde aan deze vrouw heeft doorgegeven. Consument heeft geen rekeningnummer(s) en/of pincode aan deze vrouw doorgegeven. Consument dacht met de nazorg-service van Aangeslotene te maken te hebben.

Op 2 juni 2010 werd Consument wederom gebeld door de onbekende vrouw, met het verzoek om het B-apparaat nogmaals te testen. Consument heeft de beveiligingscodes, die het B-apparaat genereerde, aan deze vrouw doorgegeven.

Op vrijdag 4 juni 2010 werd Consument door Aangeslotene gebeld met de vraag of het klopte dat hij onlangs grote bedragen had overgeschreven. Consument heeft daarop via Y-Internetbankieren zijn rekeningen gecontroleerd en vastgesteld dat zonder zijn toestemming een bedrag van ruim € 34.000,- was overgeboekt naar voor hem onbekende rekeningnummers, waarbij het grootste deel afkomstig was van de X- Hypotheek.

Op de relatie tussen Consument en Aangeslotene zijn o.a. de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten (AV) van toepassing. In de toepasselijke voorwaarden staat, -voor zover hier relevant-, het volgende vermeld:

Artikel 21 lid 1 Algemene Bankvoorwaarden:

*“De cliënt moet aan hem ter beschikking gestelde middelen zoals formulieren, informatiedragers, communicatie- en beveiligingsmiddelen, passen, pin- en toegangscode en wachtwoorden zorgvuldig bewaren en behandelen. De cliënt moet met persoonlijke pin- en toegangscode en dergelijke zorgvuldig omgaan en deze geheim houden voor andere personen. De cliënt houdt zich aan de door de bank gegeven beveiligingsvoorschriften.”*

Artikel 7 lid 1 van hoofdstuk 4 van de AV:

*“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 lid 4 AV:

*“U mag de I-code en de S-code uitsluitend gebruiken voor Y-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.”*

#### **4. Geschil**



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade, ten gevolge van 'telefonische phishing', ter grootte van een bedrag van € 34.000,-.

Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument heeft niet gehandeld in strijd met de voorwaarden, er is geen sprake van evident verwijtbaar handelen;
- Door de schade van Consument niet te vergoeden, handelt Aangeslotene in strijd met de toezegging van de NVB dat schade als gevolg van phishing wordt vergoed; en
- Aangeslotene heeft niet aan haar zorgplicht voldaan door Consument niet te waarschuwen voor telefonisch phishing.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

## **5. Beoordeling**

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

Op grond van artikel 21 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden dient een cliënt zorgvuldig om te gaan met persoonlijke pin- en toegangscode en dient hij deze geheim te houden voor andere personen.

Daarnaast geldt op grond van artikel 9 lid 4 van hoofdstuk 4 van de AV dat de kaarthouder de beveiligingscodes (I-code en S-code) niet aan anderen bekend mag maken. Dit betekent ook dat dergelijke codes niet aan (veronderstelde medewerkers van) een bank mogen worden bekend gemaakt.

De vraag die aan de Commissie is voorgelegd, is voor wiens rekening en risico de gevolgen van het telefonische phishing dienen te komen, waarbij centraal staat of Consument zijn verplichtingen uit hoofde van de toepasselijke voorwaarden heeft geschonden.

Consument heeft tijdens de zitting erkend niet overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden te hebben gehandeld door de beveiligingscodes (telefonisch) aan een derde door te geven. Met de door Consument verstrekte beveiligingscodes heeft de onbekende vrouw immers kunnen inloggen in Y-Internetbankieren en gelden van de rekeningen van Consument kunnen overboeken naar rekeningen van derden. De Commissie oordeelt, hoewel Consument het slachtoffer geworden is van een gewiekste handelswijze van criminelen, het mededelen van de beveiligingscodes in strijd is met de toepasselijke voorwaarden. Dit brengt met zich mee dat Consument in ieder geval een deel van het hiermee verbonden risico dient te dragen.

Ter zitting is niet duidelijk geworden hoe de criminelen de beschikking hebben gekregen over de juiste rekeningnummers en het pasnummer van Consument, op basis waarvan het hun mogelijk werd met de illegaal verkregen beveiligingscodes bedragen van deze rekeningen over te boeken. Consument stelt deze



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

rekeningnummers niet met derden gedeeld te hebben. Aangeslotene kan niet verklaren hoe de gegevens van Consument bij derden terecht zijn gekomen. Daar tegenover staat dat Aangeslotene niet zonder meer kan zeggen, dat zij zich niet gehouden acht aan de verklaring van de voorzitter van de NVB, te weten dat in het geval van phishing de schade van klanten zal worden vergoed. Aangeslotene heeft deze verklaring van de NVB niet uitdrukkelijk weersproken in haar (reclame)uitingen of anderszins voor Consument kenbare wijze. Consument mocht er dan ook vanuit gaan dat Aangeslotene overeenkomstig de verklaring van de NVB zou handelen. Een deel van de door Consument geleden schade dient dan ook voor rekening en risico van Aangeslotene te komen.

Aangeslotene heeft pas ter zitting aangevoerd dat zij sinds begin mei 2010 klanten waarschuwt voor phishing via de telefoon en/of e-mail. Nu Aangeslotene pas tijdens de zitting dit standpunt naar voren heeft gebracht, kan Consument hier niet meer adequaat op reageren. De Commissie laat de stelling van Aangeslotene op dit punt dan ook buiten beschouwing.

Uit al het bovengenoemde volgt dat Aangeslotene gehouden is de als gevolg hiervan door Consument geleden schade deels te vergoeden. Deze schade wordt door de Commissie ex aequo et bono begroot op een bedrag van € 13.600,- . Dit bedrag is inclusief het door Aangeslotene geboden coulancebedrag van € 3.500,-.

Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavige geschil te vergoeden.

Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Tot slot ziet de Commissie aanleiding tot de volgende overweging. Geregeld wordt een hypotheek/kredietrekening, zoals in dit geval een X-Hypotheek, gekoppeld aan een betaalrekening, waarbij ongeautoriseerde toegang tot de ene rekening alsdan tevens toegang geeft tot de andere rekening zodat creditgeld of ongebruikte kredietruimte aldaar eveneens beschikbaar komt voor ongeautoriseerde boekingen naar rekeningen van derden. De Commissie stelt zich de vraag of dergelijke constructies niet zwaarder moeten worden beveiligd zodat misbruik beter kan worden voorkomen.

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 13.600,- en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.