

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-007 d.d.**

**11 januari 2016**

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mw. mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mw. mr. F. Faes, secretaris)**

### **Samenvatting**

Consument is in oktober 2013 telefonisch benaderd door iemand die zich voordeed als een medewerker van de Bank. Tijdens dit gesprek heeft Consument op verzoek van deze persoon de I-en S-codes verstrekt die nodig zijn om elektronisch te bankieren. Vervolgens is een aantal transacties uitgevoerd, waardoor een grote som geld van de rekening van Consument en van de rekening van haar dochter is afgeboekt naar de rekening van een derde. Consument erkent dat zij de beveiligingscodes in strijd met de voorwaarden aan een onbekende heeft verstrekt, maar stelt dat de Bank haar niet voldoende voor deze vorm van fraude, *phishing*, heeft gewaarschuwd. De Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende heeft gemotiveerd dat zij en de NVB consumenten voor deze en vergelijkbare vormen van fraude concreet en indringend hebben gewaarschuwd. Consument heeft grof nalatig in de zin van artikel 7:529 BW gehandeld en is in beginsel volledig aansprakelijk voor de geleden schade. Gelet op de specifieke omstandigheden van het geval ziet de Commissie wel aanleiding de aansprakelijkheid van Consument op grond van art. 7:529 lid 3 te beperken tot een bedrag van € 7.500,-. De vordering wordt deels toegewezen.

Consument;

en

de Coöperatieve Rabobank Kop van Noord-Holland U.A., gevestigd te Den Helder, hierna te noemen de Bank.

### **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 van Consument ontvangen op 1 oktober 2014;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank ontvangen op 8 april 2015; en
- de schriftelijke reactie van Consument daarop ontvangen op 30 april 2015.

De Commissie heeft vastgesteld dat de Bank de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet heeft opgevolgd en dat Consument haar klacht daarom aan de Commissie heeft voorgelegd. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 februari 2015 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

- 2.1. Consument houdt een betaal- en een spaarrekening aan bij de Bank. Daarnaast houdt de dochter van Consument een betaal- en een spaarrekening aan bij de Bank. Consument is gemachtigd te beschikken over de rekeningen van haar dochter. Alle rekeningen zijn gekoppeld aan de overeenkomst Rabo Internetbankieren die Consument met de Bank is aangegaan.
- 2.2. Op 16 oktober 2013 is Consument omstreeks 13:00 uur telefonisch benaderd door een vrouw die zich voordeed als een medewerkster van de Bank. Op verzoek van de vrouw heeft Consument haar bankpas in de Random Reader geplaatst en de pincode ingetoetst. Vervolgens heeft zij de – op de Random Reader verschenen – I- en S-codes aan de vrouw doorgegeven. Deze procedure heeft zich meerdere keren herhaald.
- 2.3. Op 21 oktober 2013 omstreeks 13:44 uur is Consument wederom gebeld door een vrouw die zich voordeed als een medewerkster van de Bank. Op verzoek van de vrouw heeft Consument opnieuw de bankpas in de Random Reader geplaatst en de pincode ingetoetst. Ook heeft zij opnieuw de op de Random Reader verschenen I-en S-codes aan de vrouw doorgegeven.
- 2.4. Op 25 oktober 2013 omstreeks 8:45 uur is Consument gebeld door de Bank. De Bank heeft haar medegedeeld dat er op 21 oktober 2013 vreemde transacties op haar rekeningen en die van haar dochter hadden plaatsgevonden. In totaal is er op die dag een bedrag van € 28.850,- van deze rekeningen naar de rekening van een juwelier overgeboekt.
- 2.5. Uit onderzoek van de Bank is gebleken dat de betwiste transacties hebben plaatsgevonden met behulp van de door de originele bankpas van Consument in combinatie met de door een Random Reader gegenereerde gegevens, waarbij gebruik is gemaakt van de juiste pincode.
- 2.6. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van Rabobank 2013 (hierna: de Voorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In Hoofdstuk 4 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

### **“7 Beveiligingscodes**

*I Beveiligingscodes zijn strikt persoonlijk. U mag beveiligingscodes niet doorgeven aan een ander.*

*U moet zorgvuldig omgaan met beveiligingscodes. U moet alle redelijke maatregelen nemen die nodig zijn om kennisname en gebruik door een ander te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen redelijk zijn. Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten, iemand die uw zaken verzorgt en bankmedewerkers.*

*U moet in ieder geval:*

*a de beveiligingscode van buiten leren, tenzij sprake is van een tijdelijke code;*

*b de beveiligingscode nergens opschrijven;*

*c de brief meteen vernietigen als u de beveiligingscode per brief krijgt;*

*d de beveiligingscode niet aan anderen bekend maken of laten zien;*

*e ervoor zorgen dat anderen de beveiligingscode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld op uw Random Reader of op uw toestel;*

*f bij het intoetsen van de beveiligingscode uw andere hand en uw lichaam zoveel mogelijk gebruiken voor het afschermen van het toetsenbord;*

*g geen hulp aanvaarden van een ander bij het intoetsen van een beveiligingscode;*

*h de beveiligingscode nooit aan iemand doorgeven, bijvoorbeeld via de telefoon. Ook niet als deze persoon naar een beveiligingscode vraagt.*

*2 U kunt beveiligingscodes uitsluitend gebruiken als wij dat aangeven.*

*U moet zich daarbij houden aan onze aanwijzingen en voorschriften.*

*(...)*

**8 Andere beveiligingscodes als u de I- en de S-code gebruikt**

*1 De regels die gelden voor de kaart en de pincode gelden ook als u de kaart en de pincode gebruikt bij het aanmaken van een I- en een S-code. Deze regels staan in hoofdstuk 7.*

*2 Als u de I- of S-code gebruikt, bijvoorbeeld in Rabo Internetbankieren, dan geeft de elektronische dienst soms een cijferreeks terug. Bijvoorbeeld de cijferreeks die u moet invoeren op de Random Reader. Ook hiervoor gelden de regels voor beveiligingscodes die in artikel 7 van dit hoofdstuk staan.”*

### **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade, te weten een bedrag van € 28.850,-.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Consument erkent dat zij in strijd met de Voorwaarden de I-en S-codes aan de onbekende vrouw heeft verstrekt, maar vindt dat zij onvoldoende voor deze vorm van criminaliteit is gewaarschuwd. In het geval dat zij grof nalatig zou hebben gehandeld dient haar aansprakelijkheid te worden beperkt in de zin van artikel 7:529 lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW).
- 3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1. Volgens artikel 7:529 lid 1 en lid 2 BW komen bij een geval van fraude zoals zich in deze zaak heeft voorgedaan de verliezen boven het eigen risico van € 150,- voor rekening van de betaler indien deze verliezen zijn veroorzaakt doordat de betaler 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. Artikel 7:529 lid 3 BW biedt ten slotte ruimte om, als wordt geoordeeld dat de betaler wel grof nalatig maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld, de aansprakelijkheid te beperken, als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.
- 4.2. Consument bestrijdt niet dat zij onder meer in strijd met artikel 7 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden heeft gehandeld door de I-en S-codes aan de onbekende vrouw te verstrekken. Consument stelt zich evenwel op het standpunt dat sprake was van geraffineerde criminaliteit en dat de Bank haar onvoldoende heeft gewaarschuwd voor deze vorm van fraude. De Bank heeft in reactie hierop betoogd dat zij haar klanten al sinds begin 2010 waarschuwt voor deze vorm van criminaliteit, *phishing*.

Zo plaatst zij berichten op Rabo Internetbankieren 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 ook wanneer zij inloggen op Rabo Internetbankieren. Deze zogenoemde 'pop-up berichten' dienen te worden weggeklikt voordat men verder kan gaan met internetbankieren. Ook verwijst de Bank naar de publiekscampagnes van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB). In de landelijke campagnes '3x kloppen' en 'Veilig bankieren' zijn Consumenten gewezen op internetcriminaliteit.

- 4.3. Consument heeft deze stellingen van de Bank niet of onvoldoende weersproken. De Commissie is van oordeel dat de Bank Consument hiermee voldoende concreet en indringend heeft gewaarschuwd en in voldoende mate aan haar zorgplicht heeft voldaan, zodat deze grondslag voor de vordering van Consument haar niet kan baten. Consument heeft aldus grof nalatig in de zin van de wet gehandeld. De schade als gevolg van de onbevoegdlijk uitgevoerde transacties dient in beginsel voor haar rekening te blijven.
- 4.4. Consument stelt zich overeenkomstig het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening op het standpunt dat – mocht sprake zijn van grof nalatig handelen bij het naleven van de voorwaarden – de schade niet voor haar eigen rekening dient te blijven, althans haar aansprakelijkheid onder de gegeven omstandigheden dient te worden beperkt in de zin van artikel 7:529 lid 3 BW.
- 4.5. De Commissie is van oordeel dat de specifieke omstandigheden van het onderhavige geval tot beperking van de aansprakelijkheid van Consument aanleiding geven. Voorop staat dat Consument slachtoffer is geworden van een gewiekste handelwijze van criminelen die gericht is op misbruik van het betalingssysteem. Nu deze vorm van criminaliteit op aanzienlijke schaal plaatsvindt, mag van een bank worden verwacht dat zij haar klanten niet alleen voor deze vorm van criminaliteit waarschuwt, maar dat zij ook zoveel als redelijkerwijze mogelijk is maatregelen treft om haar klanten te beschermen tegen voornoemd misbruik. Hierbij kan worden gedacht aan een, door consument te verhogen, beperkte (dag)limiet bij overboekingen via internet of aan het instellen van tijdbarrières of van andere technische hindernissen voor phishing. In het onderhavige geval heeft de Bank dergelijke maatregelen niet, of niet in voldoende mate, genomen, waardoor Consument aan aanzienlijke risico's van misbruik blootstond. Verder zijn de volgende omstandigheden van belang. Zoals ter zitting is medegedeeld en niet is weersproken, is de dochter van Consument – die persoonlijk geen grove nalatigheid kan worden verweten – door de phishing al haar spaargeld kwijtgeraakt. Daartegenover staat dat Consument niet eenmaal, maar tweemaal haar codes telefonisch heeft doorgegeven, terwijl tussen de twee telefoongesprekken een periode van enkele dagen was gelegen. Dit alles maakt dat de Commissie in dit geval aanleiding ziet de aansprakelijkheid van Consument te beperken tot € 7.500,-. Dit brengt mee dat de Bank aan Consument een bedrag van € 21.350,- dient te vergoeden. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient de Bank ook het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- te vergoeden.

4.6. Voor zover de Bank dit wenselijk acht, dient Consument de vordering op de fraudeur voor het toegewezen bedrag aan de Bank te cederen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de Bank 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 € 21.350,-, te vermeerderen met de door Consument betaalde eigen bijdrage ad € 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)