Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0037

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bank. Oplichting. Coulance-regeling. Niet-toegestane transacties. De commissie oordeelt dat niet voldaan is aan voorwaarden van de *"Toetsingscriteria voor coulance bij bank-helpdeskfraude/spoofing"* van 2 juni 2021 van de NVB. Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties waarbij het handelen van de consument in juridische zin als grof nalatig moet worden gekwalificeerd en de consument zijn verlies zelf moet dragen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende correspondentie met en van de consument en het 3) het verweerschrift van ICS.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument maakt gebruik van twee creditcards die zijn afgegeven door ICS en waarop de Algemene Card-voorwaarden (hierna: AV) van toepassing zijn. De tekst van de relevante bepalingen van deze AV staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument is slachtoffer geworden van oplichting doordat criminelen met de creditcards van de consument op 20 april 2023 bij geldautomaten € 5.000,- hebben opgenomen. De consument heeft van deze oplichting bij de politie aangifte gedaan.

2.3 In deze aangifte staat dat de consument op 20 april 2023 rond 16.45 uur op zijn vaste telefoon werd gebeld door iemand met een anoniem nummer die vertelde namens de Fraudedesk van de banken in Utrecht te bellen. De consument heeft toen gezegd het *'gek'* te vinden dat hij anoniem werd gebeld waarop werd geantwoord dat het een beveiligd nummer betrof. In het proces-verbaal staat verder dat deze persoon (hierna: de oplichter) de consument heeft verteld:
"(...) dat er signalen waren dat er een verhuizing van mij was doorgegeven naar Utrecht en dat er vervolgens een aanvraag voor een creditcard op dit adres was gedaan en dat er was geprobeerd bij de mediamarkt 2600 Euro af te schrijven van mijn bankrekening. De man zei dat er geprobeerd was een bankrekening te openen bij de Rabobank. Hierop zei ik dat ik een ING bankrekening heb en een mastercard en visacard van de ICS. (...)".

2.4 Verder staat in de aangifte dat de oplichter de consument diverse vragen heeft gesteld over mogelijke rare telefoontjes vanuit het buitenland, over rare e-mails of spam en of hij contact heeft gehad met de Kamer van Koophandel. Omdat dit laatste het geval was kreeg de consument het idee dat het verhaal van de oplichter klopte waarna hij op verzoek van de oplichter heeft meegewerkt aan het blokkeren van de bankpas en creditcards (hierna ook de passen).

2.5 De consument heeft over het blokkeren van de passen verklaard dat hij deze in een envelop moest doen en een referentiecode op de envelop moest schrijven. En dat een koerier de passen zou ophalen. Verder heeft de consument verklaard dat de oplichter hem *'zou doorsturen naar een geautomatiseerd proces'* waarbij hij opdrachten moest uitvoeren en dat hij dit heeft gedaan. Over deze opdrachten heeft de consument verklaard dat hij tot twee keer toe zijn pincodes moest doorgeven en verteld heeft bij welke rekening die codes hoorden.

2.6 Over de koerier heeft de consument verklaard dat deze de referentiecode heeft genoemd die op de envelop stond waarna de envelop met passen aan de koerier is meegegeven. Hierna heeft de oplichter, aldus de consument in zijn aangifte, gezegd dat de limiet van zijn bankpas van de ING moest worden verhoogd. In de aangifte staat dat de consument dit niet vertrouwde en met zijn mobiele telefoon de ING heeft gebeld. En dat hierop de bankpas door de ING is geblokkeerd omdat toen bleek dat er geld van zijn rekening was afgeschreven. Vervolgens heeft de consument de verbinding met de oplichter verbroken.

2.7 Hierna is met de afgegeven creditcards en pincodes tussen 18:16 uur en 18:20 uur in totaal voor € 5.000,- bij geldautomaten opgenomen. De consument heeft ICS om 18:40 uur gebeld waarna de twee creditcards zijn geblokkeerd om 18:47 uur en 18:48 uur.

2.8 De passen zijn later door de politie op straat aangetroffen waarna de passen aan de consument zijn teruggegeven.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt erover dat ICS hem niet schadeloos wil stellen door geen € 5.000,- te betalen. De consument is van mening dat ICS hiertoe gehouden is en voert daarvoor de volgende argumenten aan.

2.10 De consument vindt dat ICS hem schadeloos moet stellen en wijst daarbij op de nieuws-brief van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB) van 18 december 2020 getiteld 'Banken helpen slachtoffers spoofing' en op de door de NVB gepubliceerde regeling *"Toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdeskfraude/spoofing"* van 2 juni 2021 (hierna: coulanceregeling) .

2.11 Deze coulanceregeling die op initiatief van de vier grootbanken tot stand is gekomen geldt ook voor ICS, aldus de consument, omdat in deze regeling en op de website van ICS op geen enkele wijze de reikwijdte van deze regeling wordt beperkt of niet geldig verklaard. Het is derhalve volgens de consument een misvatting dat de coulanceregeling alleen voor de vier grootbanken zou gelden. De consument vindt dan ook dat van ICS als bankinstelling en als lid van de NVB verwacht mag worden dat zij deze coulanceregeling onderschrijft en uitvoert. Met als resultaat dat ICS de consument schadeloos stelt omdat aan de in de coulanceregeling genoemde criteria is voldaan, aldus de consument.

2.12 Zo vindt de consument dat voldaan is aan het criterium dat de naam van de bank en/of het telefoonnummer van de bank is gebruikt, hetgeen de consument toelicht als volgt. De oplichter vertelde de consument dat hij medewerker was van het Fraudeteam van de gezamenlijke banken en vanuit Utrecht opereerde. En voorts dat het Fraudeteam het betalingsverkeer namens alle banken monitorde en er malversaties waren gesignaleerd die betrekking hadden op zijn betaalproducten. Alhoewel de consument niet door een medewerker van ICS is gebeld, is het hem mede op grond van zijn kennis en werkervaring bij Equens c.s. bekend dat het betalingsverkeer intensief wordt gemonitord om fraude te signaleren en te bestrijden en de samenwerking tussen de Nederlandse banken op dat vlak steeds intensiever wordt. Het is hierom dat de consument zich kon voorstellen dat de banken er belang bij hebben om zaken die bij alle banken spelen, te bundelen zoals monitoring van het betalingsverkeer en fraude-signalering. Ook op de website van de NVB staat informatie over verdergaande samenwerking tussen de banken op dit vlak, aldus de consument. Het is om deze redenen dat in de visie van de consument de oplichter namens ICS optrad en door haar was gevolmachtigd. De consument voegt hieraan toe dat de oplichter zijn vertrouwen had gewonnen.

2.13 De consument zegt zich realiseren dat de coulanceregeling is gebaseerd op welwillendheid en empathie en aan die regeling geen rechten kunnen worden ontleend.

Maar tegelijkertijd vindt hij dat vanaf het moment dat de coulanceregeling wordt geformaliseerd tot beleid, het vrijblijvende aspect van een dergelijke regeling wordt opgegeven omdat anders sprake zou zijn van willekeur.

2.14 De consument schrijft voorts dat de AV duidelijk zijn en in zijn situatie van grof nalatig handelen sprake is door de pincodes af te geven en hij het verlies zelf moet dragen.

2.15 De consument merkt nog op dat de oplichting hem ontzettend heeft aangegrepen. Hij is ernstig ziek geweest en hoewel het lichamelijk een stuk beter met hem gaat heeft hij zijn ziekte nog niet goed verwerkt. Door de oplichting heeft hij een terugslag gekregen. De consument wijst er tot slot op dat ING hem wel schadeloos heeft gesteld.

Het verweer

2.16 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie moet, zoals uit het klachtformulier volgt en uit de met Kifid gevoerde correspondentie, beoordelen of ICS de consument schadeloos moet stellen. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 De commissie ziet aanleiding om eerst de vraag te beantwoorden of in deze kwestie is voldaan aan de in de coulanceregeling neergelegde definitie van spoofing en de daarin opgenomen criteria.

Coulanceregeling

3.3 De in de coulanceregeling opgenomen definitie van spoofing luidt: *"Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank".*

3.4 In de coulanceregeling staan de volgende criteria: door het slachtoffer is aangifte van spoofing gedaan, er sprake is geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank, er enige vorm van bewijs is aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden en het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer.

3.5 De discussie tussen partijen is met name gericht op de vraag of voldaan is aan het criterium over het gebruik van de naam van de eigen bank en/of het telefoonnummer van de eigen bank. De commissie volgt ICS in haar toelichting dat hiervan geen sprake is. De oplichter heeft zich niet voorgedaan als medewerker van ICS en heeft niet het telefoonnummer van ICS gebruikt. De oplichter presenteerde zich als een medewerker van een Fraudeteam van de gezamenlijke banken en belde anoniem.

3.6 Dat de consument door de oplichter op het verkeerde been is gezet zoals de consument toelichtte (zie hiervoor onder 2.11), leidt niet tot een ander oordeel. Ook de stelling van de consument dat ING zijn verlies wel heeft vergoed, maakt dit niet anders. Dat zoals de consument hiervoor onder 2.12 opmerkte in de coulanceregeling niets staat over het prijsgeven van pincodes aan derde(n), doet evenmin ter zake. Zoals door de commissie meer dan eens is geoordeeld is het niet aan haar om naar eigen believen de coulanceregeling op te rekken.[1]

3.7 Aangezien vast staat dat niet is voldaan aan de in de coulanceregeling opgenomen definitie van spoofing en daarin genoemde toetsingscriteria, komt de commissie niet meer toe aan het beantwoorden van de vraag over de gebondenheid van ICS aan de coulanceregeling.

Wettelijk kader niet-toegestane betalingstransacties

3.8 De commissie oordeelt de commissie dat ICS de consument ook niet op grond van het wettelijke kader ter zake niet-toegestane betalingstransacties consument schadeloos hoeft te stellen. De commissie overweegt daartoe als volgt.

3.9 Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) moet de betaaldienstverlener (ICS) in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler (consument) onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.10 Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument zijn creditcards gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. Die voorwaarden houden onder meer in dat de consument de creditcards niet afgeeft en de pincodes daarvan geheimhoudt.[2]

[1] Zie hiervoor Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953, 2022-0959 en 2023-0171.
[2] Zie artikelen 4.1 en 5.3 van de AV

3.11 Zoals uit het dossier volgt zijn partijen het met elkaar eens dat de consument niet overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden heeft gehandeld door de passen aan (onbekende)derde(n) af te geven en de pincodes niet geheim te houden maar met derde(n) te delen. De consument heeft hiermee grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. De consument had zich, op grond van de veiligheidsregels zoals neergelegd in de AV en de vele waarschuwingen ter zake oplichting door de bankensector moeten beseffen dat hij de cards en de pincodes niet aan derden mocht afgeven. Dit betekent dat ICS, op grond van de hiervoor onder 3.9 genoemde wettelijke uitzondering, niet tot terugbetaling is verplicht. [3]

3.12 De wet biedt op grond van artikel 7:529 lid 2 BW de ruimte om, als de consument zijn verplichtingen als bedoeld in artikel 7:524 BW niet is nagekomen maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld, diens aansprakelijkheid te beperken. De specifieke omstandigheden van het geval dienen daartoe wel aanleiding te geven. De commissie is niet gebleken van specifieke omstandigheden die aanleiding geven om de aansprakelijkheid van de consument te beperken. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen van de AV (artt. 4.1, 5.1, 5.3 en 6.2) van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.14 Alhoewel de commissie betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en daardoor geld is kwijtgeraakt, luidt de conclusie dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[3] Zie hiervoor Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0964, 2023-0934 en 2023-0403.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 , te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Algemene Card-voorwaarden

4.1. Uw Card is persoonlijk. U mag uw Card alleen gebruiken als particulier en niet voor uw beroep of bedrijf. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw Card en u moet uw Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren.

5.1. Uw Card heeft een pincode. Deze pincode heeft u zelf gekozen of is automatisch aan u toegekend. De pincode is net zoals uw Card persoonlijk en mag alleen door u worden gebruikt.

5.3. U moet de pincode geheimhouden voor iedereen, ook voor familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.

6.2. Als u uw verplichtingen uit de artikelen 4., 5. en 6.1. bent nagekomen, draagt u geen risico voor het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card. Als u deze verplichtingen niet bent nagekomen, als blijkt dat u gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant, komt het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card volledig voor uw rekening.