Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2024-1075

(mr. F.H.E Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	6 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Zij is telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als een medewerker van een fraudehelpdesk van de overheid. Deze persoon heeft de consument ertoe bewogen om bedragen over te boeken naar verschillende bankrekeningnummers. De consument vindt dat de bank de schade die zij heeft geleden moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. De vordering 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 stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank.

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 de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een rekening aan bij de bank.

2.2 Op 4 juni 2024 is de consument slachtoffer geworden van oplichting. De consument werd gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van een fraudehelpdesk van de overheid (hierna: de oplichter). De oplichter heeft de consument via e-mail links (betaalverzoeken) gestuurd voor iDEAL-betalingen naar verschillende begunstigden.

De oplichter heeft de consument ertoe bewogen om op de links te klikken en vervolgens vanaf haar rekening bij de bank bedragen van € 4.600,-, € 4.300,- en € 2.700,- naar verschillende begunstigden over te boeken. De consument heeft de overboekingen goedgekeurd door gebruik te maken van een zogenaamde e.dentifier.

2.3 De bank van de begunstigden heeft een bedrag van € 3.644,57 weten veilig te stellen en teruggestort naar de consument. Verder heeft de rechtsbijstandverzekeraar van de consument een bedrag van € 1.150,- aan de consument vergoed.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert een schadevergoeding van € 6.805,43. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.5 De consument heeft bedragen overgeboekt in opdracht van een oplichter. De oplichter heeft haar tijdens een telefoongesprek gedwongen om de transacties zo snel mogelijk goed te keuren. Volgens de oplichter was snelheid belangrijk omdat het geld anders weg zou zijn.

2.6 De consument had coulance van de bank verwacht. De bank heeft aangegeven dat zij de schade niet vergoedt op basis van de coulanceregeling. Als reden heeft de bank hiervoor gegeven dat de consument niet door iemand die zich voordeed als een bankmedewerker maar zogenaamd door iemand van de fraudehelpdesk van de overheid. Dit is niet terecht volgens de consument. De oplichter vertelde de consument dat er een aanvraag voor een creditcard was gedaan bij de bank. De bank heeft er dus wel degelijk mee te maken.

2.7 Daarnaast wist de oplichter tijdens het telefoongesprek persoonlijke gegevens van de consument aan haar te vertellen, zoals haar adres, telefoonnummer, het exacte bedrag dat op haar rekening stond en de namen van haar kinderen. Hierin heeft de bank gefaald. De consument wil van de bank antwoord op de vraag hoe de oplichters op de hoogte zijn geraakt van haar persoonlijke gegevens.

2.8 Verder was de daglimiet van de consument € 5.000,-. Het is vreemd dat de daglimiet van € 5.000,- bij de overboekingen overschreden kon worden.

Het verweer

2.9 De bank voert verweer 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 beoordelen of de bank verplicht is om de schade te vergoeden die de consument als gevolg van oplichting heeft geleden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dit hierna toe.

Toegestane betalingstransacties

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de transacties heeft goedgekeurd door gebruik te maken van de e.dentifier. De transacties moeten dan ook worden gekwalificeerd als toegestane betalingstransacties. Dat de consument daarbij werd misleid door een oplichter maakt dat niet anders.

3.3 Bij een toegestane betalingstransactie is de consument zelf verantwoordelijk voor de betalingstransacties. De bank is verplicht om gevolg te geven aan een door haar rekening-houder gegeven betaalopdracht. In de rol als betaaldienstverlener heeft de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Uitgangspunt is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

3.4 In deze zaak zijn geen aanknopingspunten dat de bank ten tijde van de verrichte betalings-opdrachten ervan op de hoogte was dat het geld werd overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij, zodat de bank de transacties zonder nadere monitoring mocht – en moest – verwerken.

De bank hoeft de schade niet uit coulance te vergoeden

3.5 Het standpunt van de bank dat het coulancekader in het geval van de consument niet van toepassing is, is naar het oordeel van de commissie juist. Het coulancekader biedt namelijk, onder voorwaarden, een vergoeding in geval van bankhelpdeskfraude die als volgt is gedefinieerd:

> *"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 de bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank."*

3.6 Het coulancekader is alleen van toepassing in die gevallen waarin de oplichter zich voordoet als een medewerker van de eigen bank van het slachtoffer.

Daarvan is hier geen sprake, omdat de oplichter zich heeft voorgedaan als een medewerker van een fraudehelpdesk van de overheid en niet als medewerker van de bank. Daarmee is in elk geval aan één van de voorwaarden van het toetsingskader van de coulanceregeling niet voldaan en is de coulanceregeling niet van toepassing op het geval van de consument. Het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet verplicht is om de schade van de consument op grond van het coulancekader te vergoeden.

Niet gebleken dat de bank persoonlijke gegevens met derden heeft gedeeld

3.7 De consument heeft gesteld dat de oplichter bekend was met haar persoonlijke gegevens, zoals het exacte bedrag dat op haar rekening stond, haar adres, haar telefoonnummer en de namen van haar kinderen. De bank heeft hierover opgemerkt dat zij bankgegevens niet met derden deelt en dat zij dan ook niet kan verklaren op welke wijze derden bekend zijn geraakt met het bedrag dat op de rekening van de consument stond. De bank heeft gesteld dat de consument die informatie wellicht zelf met een derde heeft gedeeld. Wat betreft de overige informatie heeft de bank opgemerkt dat zij ook deze informatie, voor zover bij haar bekend, niet met derden heeft gedeeld. Deze informatie, zoals de namen van kinderen, is bij zeer veel personen bekend waardoor de informatie via verschillende wegen bij de oplichters bekend kan zijn geworden.

3.8 Voor zover de consument stelt dat de bank persoonlijke gegevens van de consument met derden heeft gedeeld, is die stelling voor de commissie niet komen vast te staan nu daarvoor geen bewijs voorhanden is.

Niet gebleken dat bij de overboekingen de daglimiet is overschreden

3.9 De consument heeft gesteld dat zij een limiet van € 5.000,- per dag had en dat de limiet bij de overboekingen is overschreden. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de daglimiet van € 5.000,- geldt voor betalingen zonder e.dentifier. De overboekingen waar het in deze zaak om gaat zijn echter iDEAL-betalingen die zijn goedgekeurd met e.dentifier. De limiet voor iDEAL-betalingen met e.dentifier is € 50.000,- per dag en kan niet worden aangepast. Ter onderbouwing heeft de bank een schermuitdraai verstrekt van haar webpagina waarop staat dat de limiet voor iDEAL-betalingen met e.dentifier € 50.000,- per dag is.

3.10 Gelet op de betwisting door de bank is voor de commissie niet komen vast te staan dat voor de consument een limiet van € 5.000,- per dag gold voor iDEAL-betalingen met de e.dentifier. Het is de commissie dan ook niet gebleken dat bij de overboekingen een limiet is overschreden en dat de bank in strijd met haar eigen regels heeft gehandeld.

Slotsom

3.11 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is de bank niet verplicht om de door de consument geleden schade te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 april 2024, 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 2024, 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 Burgerlijk Wetboek 7

Afdeling 3. Uitvoering van de betalingstransactie

Paragraaf 1. Betaalopdrachten, kosten en overgemaakte bedragen

(...)

Artikel 7:533 lid 4

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.