Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0682

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consument is opgelicht door iemand die zich voordeed als helpdeskmedewerker van banken. De consument bankiert bij twee banken en de ene bank heeft haar schade vergoedt, maar de andere bank niet. Zij vordert vergoeding van haar schade van de bank in verband met het coulancekader voor bankhelpdeskfraude. De bank heeft haar verzoek afgewezen, omdat niet aan de voorwaarden van het coulancekader voldaan is. De commissie is van oordeel dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden en wijst de vordering af.

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, inclusief de aanvulling daarop, en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door haar zoon, de heer [naam 1]. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 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.

1.4 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 bij de bank een betaalrekening en een spaarrekening aan. Daarnaast houdt de consument ook een betaalrekening aan bij een andere bank (hierna: bank 2).

2.2 De consument is op 22 september 2023 slachtoffer geworden van fraude. Die dag hebben verschillende transacties plaatsgevonden met een totaalbedrag van € 4.650,00 van de betaalrekening van de consument bij de bank, met gebruikmaking van haar pinpas en pincode. Daarnaast hebben transacties plaatsgevonden van de spaarrekening van de consument naar haar betaalrekening, verricht via de app van de bank.

2.3 Dezelfde dag heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van 'fraude met betaalproducten'. In het proces-verbaal staat onder andere:

> *"(...) Op vrijdag 22 september 2023, omstreeks 13.30 uur werd ik gebeld door een onbekend telefoonnummer. (...) De man deelde mij mede dat hij een medewerker was van de fraudehelpdesk van [bank 2]. De man vertelde mij dat er mogelijk fraude gepleegd was met mijn bankpas. (...)*
>
> *Om te kijken of er daadwerkelijk gefraudeerd was met mijn bankpas vroeg de man of ik op mijn I-pad een programma wilde installeren. Dit programma heette "Anydesk". Ik installeerde dit programma op mijn I-pad. Hiervoor moest ik ook mijn inlogcodes invoeren. Nadat ik het programma had geïnstalleerd kon ik zelf ook meekijken. De man "bestuurde" het programma. (...)*
>
> *De man vroeg ook of ik andere bankrekeningen had. Ik zei hierop dat ik ook een rekening had bij de Rabobank. De man zei dat er inderdaad ook contact / overleg was met een medewerker van de Rabobank over mogelijk fraude, deze heette "[naam 2]". Door de man werd verteld dat het nu het beste was om nieuwe bankpassen aan te vragen en om de oude zo snel mogelijk te vernietigen. Hiervoor zou de man iemand langs sturen om mijn bankpassen op te halen om deze te vernietigen. (...)*
>
> *De persoon die dat zou doen heette [naam 3] en hij zou de code [code] aan mij doorgeven. Dan zou ik de spullen aan hem mogen overhandigen. Dezelfde dag (...) kwam er een man naar mijn voordeur gelopen en belde bij mij aan. Ik vroeg naar het id-bewijs van de man. Deze man zei dat dit niet nodig was omdat hij een code had gekregen. Deze man noemde toen de juiste code. Ik heb toen de bankpassen meegegeven en de andere spullen aan deze man meegegeven. (...)*
>
> *Verder werd ik tot ongeveer 21.00 uur aan de telefoon gehouden door de man die mij belde. Ik mocht van de man ook niet ophangen omdat ze anders geen informatie konden bevragen. Verder werd mij verteld dat ik hier met niemand over mocht praten.*

(...) Om 19.54 uur kreeg ik een sms-bericht van [bank 2] met de volgende tekst: Uw betaalrekening is geblokkeerd, omdat we vreemde activiteiten zien. Met daarbij een telefoonnummer voor hulp.

Toen besefte ik zeker dat ik opgelicht was. Ik ben toen ook nog later op de avond naar het politiebureau gegaan om dit te vertellen. Mijn bankrekening van de Rabobank is toen ook geblokkeerd. (...)"

2.4 Op 23 september 2023 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank om te laten weten dat ze was opgelicht.

2.5 Per brief van 23 oktober 2023 heeft bank 2 aan de consument laten weten dat zij op basis van de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) (hierna: het coulancekader) in aanmerking komt voor een vergoeding.

2.6 Per brief van 23 oktober 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd over de uitkomst van hun onderzoek en toegelicht waarom zij de schade van de consument niet vergoedt.

2.7 Na het indienen van een klacht door de consument, heeft de fraude-afdeling van de bank de consument per brief van 14 november 2023 laten weten het incident te hebben bestudeerd en tot de conclusie te zijn gekomen dat de consument niet in aanmerking komt voor een (coulance)vergoeding door de bank.

2.8 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de klachtenservice van de bank. Op 7 maart 2024 heeft de consument een afwijzende reactie van de bank ontvangen op haar klacht. Vervolgens heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

2.9 Op 10 juni 2024 heeft de consument een aanvullende verklaring aan de politie gemaild. In het aanvullende proces-verbaal van 10 juni 2024 staat onder andere dat de consument in het telefoongesprek van 22 september 2023 door de persoon die zich voordeed als een medewerker van bank 2, werd doorverbonden met iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank en vervolgens met een "overkoepelende" fraudehelpdesk-medewerker.

De klacht en vordering

2.10 De consument stelt dat de bank ten onrechte geen vergoeding uit hoofde van het coulancekader aan haar heeft verstrekt. Zij vordert een vergoeding van € 4.650,00 van de bank.

2.11 Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument aan dat zij slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude, zoals omschreven in het coulancekader. De consument begrijpt niet waarom, in dezelfde situatie, de bank niet bereid is haar een coulance-vergoeding te geven en bank 2 wel.

Ondanks dat dit in het eerste proces-verbaal niet naar voren kwam, is de consument, na gesproken te hebben met iemand die zich voordeed als een medewerker van bank 2, vervolgens doorverbonden met iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank en daarna met een "overkoepelende" medewerker die namens beide banken zou spreken. De consument begrijpt dan ook niet dat de bank niet bereid is conform de met de banken en regering gemaakte afspraken deze vorm van fraude te vergoeden. De consument is overgehaald om (onder meer) haar bankpas aan de fraudeur te verstrekken, maar heeft haar pincode niet verstrekt. De consument stelt niet te weten hoe de fraudeurs achter haar pincode zijn gekomen, maar dat dit mogelijk middels spoofing is gebeurd.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank op grond van het coulancekader gehouden is de door de consument geleden schade van € 4.650,00 te vergoeden. De commissie stelt voorop dat zij het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet gehouden is de schade van de consument te vergoeden en licht dit als volgt toe.

Heeft de consument recht op vergoeding op grond van het coulancekader?

3.2 De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld, op grond waarvan banken een coulancevergoeding verstrekken bij schade door bankhelpdeskfraude. Deze staan in het coulancekader (zie bijlage I).

3.3 Het coulancekader vermeldt de volgende definitie van bankhelpdeskfraude:

> *"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 De bank stelt onder meer dat dat de situatie van de consument niet voldoet aan de criteria uit het coulancekader. Zo valt deze volgens de bank niet binnen de definitie van bank-helpdeskfraude, zoals opgenomen in het coulancekader. De bank stelt daarnaast dat de situatie van de consument valt onder het uitzonderingsgeval "*Het slachtoffer is medeplichtig aan fraude*", omdat zij heeft meegewerkt aan de fraude door haar bankpas, pincode en beveiligingscodes aan de fraudeur af te staan.

Bovendien wegen deze feiten en omstandigheden mee in de beslissing van de bank om geen coulancevergoeding aan te bieden. Tot slot merkt de bank op dat het coulancekader niet rechtens afdwingbaar is en evenmin door de Geschillencommissie kan worden opgerekt.

3.5 De commissie overweegt als volgt. Vast staat dat de consument haar pinpas heeft afgegeven aan de fraudeur, die er vervolgens zelf transacties mee heeft gedaan. Dit betekent dat (strikt genomen) geen sprake is van bankhelpdeskfraude, zoals gedefinieerd in het coulancekader, omdat de consument niet is overgehaald om een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij de bank van de fraudeur.[1] Daarmee is in elk geval aan één van de voorwaarden van het coulancekader niet voldaan en is deze niet van toepassing op de consument in relatie tot de bank.

3.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet gehouden is om de schade van de consument op grond van het coulancekader te vergoeden. Dat bank 2 heeft besloten om de schade van de consument te vergoeden uit hoofde van het coulancekader, maakt dit niet anders. Uit het coulancekader volgt immers dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van de daarin genoemde criteria.[2] De commissie merkt in dit kader op dat het niet aan haar is om (het toetsingskader) van de coulanceregeling op te rekken, gelet op de aard daarvan.[3]

Conclusie

3.7 Gelet op het voorgaande, komt de commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument 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.

[1] Zie ook GC 2024-0015.
[2] Zie ook GC Kifid 2024-0586, 2023-0565 en 2022-0418.
[3] Zie ook GC Kifid 2024-0586, 2023-0897, 2023-0171, 2022-0935 en 2022-0953.

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 oktober 2023, 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 de toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude (spoofing)

Hieronder zijn opgenomen de relevante bepalingen uit het coulancekader bankhelpdeskfraude (spoofing) zoals opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken.

"Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing).

NVB 2 juni 2021

1. Inleiding:

In 2020 vond een grote stijging plaats van oplichting middels bankhelpdesk fraude ook wel genoemd spoofing. Spoofing betreft een vorm van niet-bancaire fraude waarbij slachtoffers zelf geld overmaken door transacties te doen of goed te keuren. Met een slimme truc laten criminelen hun telefoonnummer er anders uitzien, zodat het lijkt alsof zij met het telefoonnummer van de bank bellen. Tijdens het telefoongesprek vraagt de crimineel of de klant geld kan overboeken naar bijvoorbeeld een Kluis-rekening, omdat er zogenaamd verdachte activiteiten op de rekening zouden plaatsvinden. Omdat misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat mensen hebben in hun bank, hebben banken besloten om deze specifieke vorm van oplichting uit coulance te vergoeden. Voorliggend toetsingskader zal vanaf 2021 als een richtlijn worden gebruikt om de coulancevergoeding voor spoofing slachtoffers te bepalen. Het staat banken vrij om een ruimhartiger beleid te hanteren in de zin dat zij altijd meer coulant kunnen zijn dan het kader voorschrijft.

Definitie Spoofing:

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.

2. Toetsingskader

Bij een melding van spoofing voert de bank acties uit om verdere schade voor de klant te beperken en mogelijk gelden veilig te stellen. Conform brief minister van Financiën d.d. 18 december 2020 hanteren de banken coulance voor slachtoffers van spoofing wanneer:

• Het slachtoffer aangifte heeft gedaan van spoofing.
• Er sprake is geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank.
• Er enige vorm van bewijs wordt aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden.

• Het slachtoffer een niet-zakelijke klant is (en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer).

Uitgangspunt is dat slachtoffers 100% van de schade uit coulance vergoed krijgen. De banken kunnen echter besluiten niet tot coulance over te gaan of de hoogte van de coulance aan te passen in de volgende gevallen:

1. **Het slachtoffer is medeplichtig aan fraude.**
   Toelichting: Als de klant zelf heeft meegewerkt aan de fraude is er sprake van medeplichtigheid aan de fraude en opzet. Het doen van een valse melding van fraude of het opzettelijk meewerken aan spoofing is strafbaar.
   (...)

Naast deze harde criteria kijkt de bank ook naar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak. Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is 'redelijkheid en billijkheid.' Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Of slachtoffers die zonder zich vragen te stellen (of hierover contact opnemen met hun bank) grote bedragen onder verdachte omstandigheden (zoals meerdere soms ook buitenlandse rekeningen) overboeken. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk, of niet, tot coulance over te gaan. (...)"