

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0043

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA,
mr. H.P. de Kanter, mr. Y. Steeg-Tijms en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate,
secretaris

Datum uitspraak	1 juli 2025
Beroep ingediend door	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verweerster in beroep, verder te noemen de bank
Tegen	De consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude en vordert dat de bank zijn schade vergoedt. Hij beroept zich onder meer op de wettelijke bepalingen over niet-toegestane betalingstransacties. De Commissie van Beroep is van oordeel dat (1) de bank er niet in is geslaagd aan te tonen dat de consument heeft ingestemd met de betalings-transacties, zodat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties en (2) de consument niet grof nalatig heeft gehandeld. De vordering van de consument wordt toegewezen. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 9 oktober 2024 ontvangen (pro forma) beroepschrift heeft de bank bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 4 oktober 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0850).
- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - de aanvullende beroepsgronden met bijlagen van 27 november 2024 van de bank,
 - het verweerschrift met bijlagen van 17 januari 2025 van de consument.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 31 maart 2025. De consument was daarbij aanwezig, vergezeld door zijn echtgenote [naam 1], mr. [naam 2] en [naam 3], beiden (juridisch) adviseur. Namens de bank waren [naam 4] (productowner), [naam 5] (fraudespecialist) en mr. [naam 6] (Sr. Legal Counsel) aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, een pleitnota overgelegd en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 4 oktober 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten, die door partijen niet zijn betwist.
- 3.2 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De consument houdt ook betaalrekeningen aan bij ING Bank N.V. (ING) en bij de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank (SNS).
- 3.3 Op 23 augustus 2023 is de consument gebeld door een persoon die zich uitgaf als beveiligingsmedewerker van ING (hierna: de oplichter). Deze zou onderdeel zijn van een gezamenlijk fraudeteam van banken, waaronder ook de bank en SNS.
- 3.4 De oplichter liet de consument weten dat er frauduleuze incasso-opdrachten klaarstonden die verwijderd moesten worden. Hiervoor was de medewerking van de consument nodig. Op verzoek van de fraudeur heeft de consument AnyDesk geïnstalleerd en internet-bankieren opgestart. Het programma AnyDesk was de consument onbekend. Ter verificatie heeft de consument enkele keren een selfiescan gemaakt met gebruikmaking van de Knab-app op zijn mobiele telefoon. De consument dacht dat hij deze handelingen verrichtte om de verwijdering van de frauduleuze incasso-opdrachten mogelijk te maken.
- 3.5 Nadat hij het vermoeden kreeg dat iets niet in de haak was, heeft de consument de verbinding met de oplichter verbroken en meteen meerdere keren geprobeerd om in contact te komen met de fraudeafdeling van de bank. Op enig moment heeft de consument contact kunnen krijgen met de klantenservice van de bank. De bank heeft een bedrag van € 1.103,13 (volgens de bank) of € 1.103,23 (volgens de consument) kunnen veiligstellen. De consument heeft bij de politie Maastricht aangifte gedaan van oplichting en er is een proces-verbaal opgemaakt.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument heeft gevorderd dat de bank hem een bedrag van € 48.796,77,- vergoedt. Dit betreft het bedrag van de betalingstransacties van € 49.900,- minus het volgens de consument door hem ontvangen bedrag van € 1.103,23. De consument heeft deze vordering kort gezegd als volgt onderbouwd: (1) de bank moet de schade vergoeden op grond van het NVB coulancekader bij bankhelpdeskfraude omdat aan de voorwaarden daarvan is voldaan; (2) de betalingstransacties zijn niet-toegestane betalingstransacties; en (3) de bank heeft haar zorgplicht geschonden. De bank heeft verweer gevoerd.

4.2 De Geschillencommissie heeft (voor zover in het beroep nog van belang) als volgt overwogen. Omdat de consument ontkent dat hij met de betalingstransacties heeft ingestemd, is het aan de bank om te bewijzen dat de betalingstransacties zijn geauthenticeerd (art. 7:527 lid 1 BW). De bank beroept zich hierbij op de vorm en procedure die in haar algemene voorwaarden zijn opgenomen, maar het is niet komen vast te staan dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de relatie tussen de bank en de consument. Dit betekent naar het oordeel van de Geschillencommissie dat er geen vorm en procedure is afgesproken voor instemming met een betalingstransactie. De bank is er dus niet in geslaagd om te bewijzen dat de betalingstransacties waar het hier om gaat zijn geauthenticeerd. Er is daarom sprake van niet-toegestane betalingstransacties. De bank moet daarom het bedrag van de betalingstransacties aan de consument terugbetalen (art. 7:528 lid 1 BW), tenzij (kort gezegd en voor zover hier van belang) de consument met grove nalatigheid een of meer van de voor de consument geldende veiligheidsvoorschriften niet is nagekomen (art. 7:529 lid 1 en 7:524 BW). De Geschillencommissie komt tot de conclusie dat de consument niet grof nalatig heeft gehandeld, zodat de bank het bedrag van de betalingstransacties aan de consument moet terugbetalen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De bank is het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie en heeft beroep ingesteld. De bank heeft (onder meer) aangevoerd dat (1) de algemene voorwaarden van de bank van toepassing zijn en de betalingstransacties moeten worden aangemerkt als toegestane transacties, en (2) de consument wél grof nalatig heeft gehandeld. De consument heeft verweer gevoerd.

De transacties waren niet-toegestane betalingstransacties

5.2 Ook als veronderstellenderwijs wordt aangenomen dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de relatie tussen de bank en de consument, moeten de betalings-transacties waar het hier om gaat naar het oordeel van de Commissie van Beroep worden aangemerkt als niet-toegestane transacties. Dit oordeel laat zich als volgt onderbouwen.

5.3 Een bank mag een betalingstransactie slechts uitvoeren als een consument daarmee heeft ingestemd. De instemming wordt verleend volgens de vorm en de procedure die een bank en een consument daarvoor hebben afgesproken. Als de instemming ontbreekt, dan wordt een transactie aangemerkt als een niet-toegestane transactie (art. 7:522 BW). Als een consument ontkent dat hij heeft ingestemd met een uitgevoerde betalingstransactie, moet een bank bewijzen dat de betalingstransactie is geauthenticeerd. Het feit dat de door een bank voorgeschreven vorm en procedure correct is doorlopen, vormt echter niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs dat de consument heeft ingestemd met de betalings-transacties (art. 7:527 lid 2 BW).

Anders gezegd: ook als een consument de voorgeschreven procedure voor het autoriseren van een betaling heeft gevolgd, kan sprake zijn van een betalingstransactie waarmee hij niet heeft ingestemd, en dus van een niet-toegestane transactie.

- 5.4 In veel zaken over bankhelpdeskfraude is sprake van een oplichter die een consument beweegt een *betalingsopdracht* uit te voeren. In dit geval ligt dat anders. De consument stelt dat hij op het moment van de overboekingen zich niet ervan bewust was dat hij meewerkte aan overboekingen van bedragen van zijn rekening naar een andere rekening. De consument dacht juist te voorkomen dat gelden zouden worden overgeboekt. Hij verkeerde in de veronderstelling dat hij meewerkte aan de verwijdering van frauduleuze incasso-opdrachten die klaar stonden om te worden uitgevoerd en dat hij daarom een aantal malen een selfiescan in de Knab-app moest maken. De consument ontkent dus dat hij heeft ingestemd met de betalingstransacties, ook al heeft hij de voorgeschreven procedure voor het autoriseren van die transacties gevolgd.
- 5.5 De bank heeft niet betwist dat de consument op het moment van de overboekingen in de veronderstelling verkeerde dat hij meewerkte aan de verwijdering van frauduleuze incasso-opdrachten die klaar stonden om te worden uitgevoerd en dat de consument op dat moment niet wist dat hij meewerkte aan overboekingen van bedragen naar een andere rekening.
- 5.6 Vast staat dat de betalingstransacties zijn geauthenticeerd volgens de door de bank voorgeschreven methode, maar tussen partijen staat ook vast dat de consument niet heeft ingestemd met deze transacties. Daarom moeten deze betalingstransacties in dit specifieke geval worden aangemerkt als niet-toegestane betalingstransacties. Of de algemene voorwaarden wel of niet van toepassing zijn en wat daarvan de juridische consequenties zijn, kan bij deze stand van zaken in het midden blijven.

Consument was niet grof nalatig

- 5.7 Omdat de overboekingen moeten worden aangemerkt als niet-toegestane betalings-transacties, moet de bank de consument het bedrag van de overboekingen terugbetalen (art. 7:528 lid 1 BW), tenzij (kort gezegd en voor zover hier van belang) de consument met grove nalatigheid een of meer van de voor de consument geldende veiligheidsvoorschriften niet is nagekomen (art. 7:529 lid 1 en 7:524 BW).
- 5.8 De Commissie van Beroep is met de Geschillencommissie van oordeel dat van grof nalatig handelen van de consument in dit geval geen sprake is. Dit oordeel laat zich als volgt onderbouwen. De consument heeft weliswaar erkend dat hij AnyDesk heeft geïnstalleerd en internetbankieren heeft opgestart, maar het programma AnyDesk was hem onbekend. De consument wist dus niet dat de oplichter de controle over zijn computer kon overnemen. Ter verificatie heeft de consument enkele keren een selfiescan gemaakt met gebruikmaking van de Knab-app op zijn mobiele telefoon.

Al deze handelingen verrichtte de consument in de veronderstelling dat hij meewerkte aan de verwijdering van frauduleuze incasso-opdrachten die klaar stonden om te worden uitgevoerd. Zowel de internetverbinding als de verbinding van de Knab-app werd enkele keren verbroken en moest opnieuw worden gelegd. De consument vond dit niet verdacht omdat hij in de grensstreek woont en ook zijn televisiescherm regelmatig op zwart gaat. Hij is voldoende argwanend geweest door de oplichter naar zijn naam te vragen en het telefoonnummer waarmee hij werd gebeld online op te zoeken op de webpagina van ING. De consument heeft ook de naam van een medewerker van de bank opgezocht, die de oplichter noemde. Gelet op al deze omstandigheden in onderling verband gezien, is in dit concrete geval door de bank onvoldoende gesteld om te concluderen dat de consument grof nalatig is geweest in de naleving van de voor de consument geldende veiligheidsvoorschriften. Nu geen sprake is van grove nalatigheid hoeft de consument niet zelf de verliezen te dragen die voortvloeien uit de niet-toegestane betalingstransacties.

Slotsom

- 5.9 De slotsom is dat de vordering van de consument terecht is toegewezen door de Geschillencommissie. Het beroep van de bank is dus ongegrond. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie bevestigen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.