Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0593

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. A.N. Sangar, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Oplichting. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdesk-fraude. Zij werd daarbij benaderd door iemand die zich voordeed als medewerker van ABN AMRO. Deze persoon heeft haar bewogen om zowel vanaf haar bankrekening bij ABN AMRO als vanaf haar bankrekening bij de bank bedragen over te boeken naar betaalrekeningen van derden. ABN AMRO heeft de schade van de consument als gevolg van de overboekingen vanaf de rekening bij ABN AMRO vergoed. De consument is van mening dat de bank ook de schade als gevolg van de overboekingen vanaf haar bankrekening bij de bank dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank die schade niet hoeft te vergoeden. De coulanceregeling is niet van toepassing en de bank is op grond van de wet ook niet verplicht tot vergoeding van de schade. 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 stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank

2.2 Op 12 juni 2023 is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO). Deze persoon heeft de consument bewogen om vanaf haar bankrekening bij de bank een bedrag van € 4.119,- over te boeken en vanaf haar bankrekening bij ABN AMRO een bedrag van € 5.586,-. Achteraf is gebleken dat de consument daarbij is opgelicht.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat de bank haar schade van € 4.119,-vergoedt.

2.4 De consument beklaagt zich erover dat de bank haar schade als gevolg van de oplichting niet wil vergoeden, terwijl ABN AMRO haar schade wel heeft vergoed. De consument vindt dat de bank haar schade uit coulance alsnog dient te vergoeden.

Het verweer

2.5 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

Inleiding

3.1 Voordat de commissie de klacht zal beoordelen, hecht zij eraan het volgende op te merken. De commissie begrijpt dat de oplichting een enorme impact heeft gehad op de consument en betreurt dat zij slachtoffer is geworden van oplichting.

3.2 Dit staat echter los van de taak van de commissie om te beoordelen of de bank verplicht is de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie is na bestudering van het dossier tot het oordeel gekomen dat de bank de geleden schade niet hoeft te vergoeden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Kennelijk ongegrond?

3.3 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de klacht kennelijk ongegrond is. Op basis van wetgeving en eerdere uitspraken is namelijk onmiddellijk duidelijk dat de klacht geen kans van slagen heeft, aldus de bank. Dit verweer slaagt niet. De commissie ziet aanleiding om de klacht inhoudelijk te beoordelen.

Geen vergoeding op grond van het wettelijk kader

3.4 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener, in dit geval de bank, slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler, in dit geval de consument, instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen. Een toegestane betalingstransactie komt in beginsel voor rekening van de betaler.

3.5 Er is pas sprake van een niet-toegestane betalingstractie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de consument. Dat houdt in: wanneer de consument geen instemming heeft gegeven voor de betaalopdracht. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties moet de bank onmiddellijk vergoeden aan de consument, tenzij sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument.

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de betaalopdracht door de consument zelf is ingegeven en door de consument zelf is goedgekeurd. Er is dan ook geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De bank heeft dus alleen uitvoering gegeven aan een betalingstranactie waarmee de consument heeft ingestemd. Van een grond waarop de schade van de consument als gevolg van de toegestane betalingstransactie niet voor rekening van de consument, maar voor rekening van de bank komt, is de commissie niet gebleken. Op basis van het wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de schade die de consument heeft geleden.

Coulanceregeling is niet van toepassing

3.7 De consument heeft gesteld dat ABN AMRO haar schade coulancehalve heeft vergoed en dat de bank haar schade ook moet vergoeden. Dat ABN AMRO de schade heeft vergoed, maakt op zichzelf niet dat de bank gehouden is de schade te vergoeden. Coulance is namelijk niet rechtens afdwingbaar.

3.8 Voor zover de consument een beroep doet op de coulanceregeling voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude (een vorm van spoofing), overweegt de commissie het volgende. De coulanceregeling is vastgesteld door de vier grootbanken. Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). De NVB heeft een toetsingskader opgesteld voor toepassing van de coulanceregeling.

3.9 Uit het toetsingskader van de NVB van 2 juni 2021 voor de coulanceregeling volgt de volgende definitie van 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 de bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank."

3.10 Uit deze definitie volgt dat een van de voorwaarden voor toepassing van de coulanceregeling is dat de consument benaderd moet zijn door iemand die zich voordoet als medewerker van de bank. In dit geval heeft de fraudeur zich voorgedaan als een medewerker van ABN AMRO. Dit betekent dat aan de voorwaarden van het toetsingskader van de NVB niet is voldaan en de vordering van de consument op basis van de coulanceregeling niet kan worden toegewezen.

Conclusie

3.11 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen is de bank niet verplicht de geleden schade te vergoeden. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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