Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0601

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

Datum uitspraak	12 juli 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2, hierna gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het coulancekader spoofing

Samenvatting

Spoofing. Coulanceregeling bank. Toegestane betalingstransacties. Consument 1 is benaderd door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank. Achteraf bleken de consumenten te zijn opgelicht. De consumenten zijn van mening dat de bank hun schade dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is. Dit omdat er sprake is van toegestane betalingstransacties, de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en de coulanceregeling niet van toepassing is. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 Consument 1 houdt een betaal- en een spaarrekening aan bij de bank. Consument 2 houdt ook een betaal- en een spaarrekening aan bij de bank en heeft ook een creditcard. Consument 1 heeft consument 2 gemachtigd te beschikken over de betaalrekening.

2.2 Op 20 juli 2023 omstreeks 10:30 is consument 1 gebeld door een persoon die zich voorstelde als bankmedewerker (hierna: de oplichter).

De oplichter heeft consument I overgehaald om het programma Anydesk te installeren op zijn computer. Op verzoek van de oplichter heeft consument 1 vervolgens ingelogd op zijn Mijn ING account.

2.3 Op 20 juli 2023 om 12:17 uur heeft een transactie plaatsgevonden ten laste van de spaarrekening van consument 1 voor een bedrag van € 2.400,- naar de betaalrekening. Deze overboeking is opgegeven via de Mijn ING account op de laptop van consument 1. Consument 1 heeft dezelfde dag op verzoek van de fraudeur een betaalrekening op naam van consument 2 geopend bij Bunq.

2.4 Op 20 juli 2023 rond 13:00 uur heeft de bank een aanvraag ontvangen voor verhoging van de daglimiet voor overboekingen naar € 45.000,- op de betaalrekening van consument 2. Consument 1 heeft deze aanvraag via zijn Mobiel Bankieren App op zijn mobiele telefoon bevestigd.

2.5 Op 20 juli 2023 om 17:56 uur was sprake van een alert op de bankrekening van consument 2. Vanwege het vermoeden van de bank dat consument 2 mogelijk slachtoffer was van spoofing heeft de bank de betaalrekening tijdelijk geblokkeerd. Naar aanleiding van deze blokkade heeft consument 2 om 19:27 uur telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft het audiobestand van het gevoerde telefoongesprek overgelegd. Hieruit blijkt dat de bank consument 2 heeft aangegeven oplichting te vermoeden en haar over spoofing verteld, op welke manier dat verloopt en consument 2 wederom gevraagd of daarvan geen sprake was. Consument 2 heeft toen geantwoord dat daarvan bij haar geen sprake was, de rekening bij Bunq was van consument 2 zelf en niemand anders had toegang tot de rekening. De medewerker heeft hierop gezegd dat als later mocht blijken dat er toch sprake is van spoofing, de bank niets meer voor haar kon doen. De bank heeft hierna de rekening gedeblokkeerd vanwege het overtuigende verhaal van de consument.

2.6 Later op de avond van 20 juli 2023 heeft de oplichter – na bevestiging via de Mobiel Bankieren App door consument 2 – vier overboekingen verricht ten gunste van de betaalrekening op naam van consument 2 bij Bunq. Het totaalbedrag van deze overboekingen bedraagt € 14.220,-. Ook hebben overboekingen van de spaar- naar de betaalrekening plaatsgevonden.

2.7 De consumenten hebben de bank verzocht om compensatie, omdat zij slachtoffer zijn geworden van spoofing. Op 21 juli 2023 heeft de bank de consumenten telefonisch geïnformeerd dat zij geen reden zag om het verloren geld te vergoeden.

2.8 Op 22 juli 2023 heeft de bank een bericht van Bunq ontvangen dat zij een bedrag van € 320,- heeft weten veilig te stellen. Op 23 juli 2023 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de bank en geïnformeerd naar het door Bunq veilig gestelde bedrag. In reactie hierop heeft de bank aangegeven dat zij na ontvangst van de aangifte het bedrag bij Bunq kan terugvragen.

2.9 Op 29 juli 2023 heeft consument 2 aangifte gedaan bij de politie en vervolgens heeft zij het proces-verbaal met de bank gedeeld. In het proces-verbaal staat het volgende:

"Ik ben benadeeld voor een bedrag van 14000 (veertienduizend) euro.

Op donderdag 20 juli 2023 omstreeks 10.30 uur werd mijn man [naam consument 1], hierna te noemen [naam consument 1] gebeld door een anoniem nummer. [Naam consument 1] nam de telefoon op en kreeg te horen dat er vreemde transacties hadden plaatsgevonden op zijn rekening. [Naam consument 1] kreeg een zogenaamde medewerker aan de telefoon van de ING bank fraude afdeling. Zij vertelde aan [naam consument 1] dat hij naar huis moest gaan en aan de telefoon moest blijven.

Op het moment dat [naam consument 1] aan de telefoon was met de zogenaamde ING medewerker probeerde ik hem te bellen.(...) Op het moment dat dit gebeurde was ik in Nijmegen bij vrienden. [Naam consument 1] is toen in de tussentijd naar huis toe gegaan en heeft zijn laptop geopend. De zogenaamde medewerker vertelde aan [naam consument 1] dat zij samen de criminelen te lijf zouden gaan. [Naam consument 1] moest inloggen op zijn bank account om de criminelen uit hun tent lokken.

Ze hebben [naam consument 1] geholpen met het installeren van Anydesk. Ze vertelden dat ze hem dan beter konden helpen. Intussen heb ik contact gehad met [naam consument 1]. Ik vond dat [naam consument 1] heel erg in paniek was en overstuur. Hij vertelde mij dat ik onmiddellijk naar huis moest komen. Ze vertelden ook dat ik met niemand contact mocht opnemen de zogenaamde ING medewerker vertelde dat wij waren gehackt. Ik ben toen naar de trein gegaan en ik heb mijn zoon geappt via WhatsApp om 14.50 uur. Ik heb mijn zoon verteld dat wij gehackt waren. Ik vertelde mijn zoon dat ik hier niks over kon zeggen. Hij stuurde naar mij terug: 'bel mij dan'. (...)

Ik kwam thuis omstreeks 16.30 uur en ik kreeg de de telefoon van [naam consument 1] die de zogenaamde medewerker nog steeds aan de lijn had. Ze vertelde mij dat ze de criminelen al in beeld hadden. Ik moest een tekst opschrijven. Die tekst moest ik goed onthouden want ik zou deze tekst moeten vertellen tegen een ING medewerker. De lijnen van de bank zouden dan geopend worden. Ook werd er benadrukt dat ik moest kiezen voor optie 6 in het keuzenmenu. Ik ging die tekst ook oefenen met de zogenaamde medewerker. Het moest overtuigend overkomen. Ik denk dat ik toen met een echte medewerker van de ING heb gesproken. (...)

Op vrijdag 21 juli omstreeks 00.00 uur kwam mijn zoon (...) binnen. Mijn zoon was bezorgd omdat ik niks meer had laten horen en wij onbereikbaar waren. Mijn zoon had gelijk in de gaten dat wij werden opgelicht."

De klacht en vordering

2.10 De consumenten beklagen zich erover dat de bank de schade als gevolg van de oplichting, zijnde een bedrag van circa € 14.000,-, niet wil vergoeden. De consumenten vinden dat de bank dit alsnog moet doen en dragen hiervoor de volgende argumenten aan.

2.11 De consumenten zijn slachtoffer van het fenomeen spoofing, een truc waar de consumenten op dat moment niet bekend mee waren. Ten tijde van de oplichting verkeerden de consumenten in een roerige tijd. Het is mogelijk dat zij hierdoor te veel in beslag werden genomen door hun emoties. De consumenten werden meegezogen in het verhaal van de oplichters en dachten echt dat ze bezig waren om de criminelen een loer te draaien door neptransacties te plegen en zo te voorkomen dat ze geld zouden verliezen.

Deze gedachte werd bij consument 1 bevestigd toen hij bij thuiskomst zag dat een bedrag van € 2.400,- was overgeboekt van zijn spaar- naar zijn betaalrekening, terwijl hij deze opdracht niet had gegeven.
De consumenten wisten niet dat de overboekingen daadwerkelijk plaatsvonden, zij werden afgeleid door de oplichters en hebben de transacties niet zelf uitgevoerd. Doordat hun zoon argwaan kreeg, heeft hij de consumenten bezocht en zo ontdekten de consumenten de fraude. Vervolgens konden zij met de telefoon van hun schoondochter contact opnemen met de bank en de fraude melden.

2.12 De bank had hen op grond van de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) schadeloos moeten stellen.

2.13 De bank heeft zich niet aan haar jegens de consumenten in acht te nemen zorgplicht gehouden. De consumenten vinden dat het fraudedetectiesysteem van de bank heeft gefaald. De hoge bedragen zouden nooit door consument 2 verricht worden en bij de bank had een belletje moeten rinkelen.

2.14 Verder vinden de consumenten het onbegrijpelijk dat de limiet op de bankrekening van consument 2 kon worden verhoogd naar € 45.000,-. In 2022 werd de aanvraag voor creditcard met een bestedingslimiet van € 1.500,- in eerste instantie geweigerd vanwege onvoldoende inkomsten en twee jaar later kan de limiet zo worden verhoogd.

2.15 De bank heeft gezegd dat door Bunq een bedrag was teruggehaald, dit bedrag hebben de consumenten echter niet ontvangen en ook hebben zij hier geen terugkoppeling van de bank over ontvangen.

Het verweer

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. 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 consumenten en betreurt dat zij slachtoffer zijn geworden van deze doortrapte vorm van oplichting. Dit staat evenwel los van de taak van de commissie om te onderzoeken of de bank verplicht is het door de consumenten geleden verlies vanwege oplichting te vergoeden. De commissie is na bestudering van het dossier tot het oordeel gekomen dat de bank daartoe niet is gehouden en dat de vordering moet worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Coulanceregeling is niet van toepassing

3.2 Wat betreft het beroep van de consumenten op het coulancekader voor spoofing overweegt de commissie als volgt. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld voor spoofingfraude. Uit deze toetsingscriteria volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) er sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoonnummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekening-nummer. De bank maakt in beginsel haar eigen afweging langs de lijnen van deze criteria. De bank heeft haar besluit om de schade niet te vergoeden toegelicht. Naast de criteria zoals hierboven benoemd, geldt dat bij de beoordeling van iedere oplichtingszaak ook wordt gekeken naar de specifieke feiten en omstandigheden van de betreffende zaak. Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is redelijkheid en billijkheid. Er kunnen zich omstandigheden voordoen op grond waarvan banken kunnen besluiten om slechts gedeeltelijk of helemaal niet over te gaan tot vergoeding uit coulance.

3.3 In dit geval heeft de bank besloten de schade niet te vergoeden omdat deze niet is ontstaan door de overboekingen vanaf de betaalrekening van consument 2 aangehouden bij de bank. Consument 2 was namelijk begunstigde van deze overboekingen. Daarbij heeft de bank consument 2 telefonisch gewaarschuwd voor oplichtingspraktijken en dan met name spoofing. Consument 2 heeft deze waarschuwingen genegeerd. Verder heeft de bank toegelicht dat voor haar van belang was dat de handelingen veel tijd in beslag hebben genomen waardoor er voor de consumenten gelegenheid was om tot het inzicht te komen dat er iets mis was en contact op te nemen met de bank. Tot slot heeft de bank nog gewezen op twee uitspraken van de Geschillencommissie Kifid (nrs. 2022-0418 en 2023-0565(waarin werd overwogen dat het aan de bank is om langs de lijnen van de vastgestelde toetsingscriteria haar eigen afweging te maken.

3.4 Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Het hanteren van een ruimhartiger beleid dan het coulancekader is voorts ook niet afdwingbaar.

3.5 Nu er geen schadevergoeding kan worden toegekend op grond van de coulanceregeling, zal de commissie ingaan op de relevante wettelijke regels ten aanzien van schadeplichtigheid bij betalingstransacties.

Is de bank op basis van de wet verplicht om de schade te vergoeden?

3.6 Bij toegestane betalingstransacties geldt als uitgangspunt dat de consumenten daar zelf verantwoordelijk voor zijn. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de bank als betaaldienstverlener verplicht om een betaalopdracht uit te voeren. De bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade.

3.7 Bij niet-toegestane betalingstransacties[1] is de bank in beginsel wettelijk verplicht om de geleden schade te vergoeden.[2] Dit is slechts anders indien de consumenten frauduleus hebben gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[3] In dit artikel staat onder meer dat de consumenten zich dienen te houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt. Het is aan de bank om te bewijzen dat de consumenten grof nalatig of frauduleus hebben gehandeld.

3.8 De consumenten hebben gesteld – zo begrijpt de commissie – dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. De consumenten stellen de betalingstransacties niet (welbewust) te hebben geautoriseerd. De consumenten wisten niet dat er daadwerkelijk betalingstransacties gedaan werden. Zij dachten dat het ging om neptransacties waardoor de fraudeafdeling van de bank kon achterhalen wie de oplichters waren. De consumenten hebben toegelicht geen zicht te hebben gehad op de transacties, omdat zij op aandringen van de oplichter steeds naar de meterkast moesten gaan, omdat iets mis zou zijn geweest met de internetverbinding.

3.9 De bank heeft aangevoerd dat sprake is van een toegestane betalingstransacties, omdat de consumenten de transacties hebben geautoriseerd middels gebruikmaking van de Mobiel Bankieren App op de mobiele telefoon van consument 2. Daarbij heeft de bank opgemerkt dat in het verzoek tot bevestiging de bedragen en het rekeningnummer van de begunstigde ook werden getoond. Daarmee heeft consument 2 volgens de bank ingestemd met de uitvoering van de transacties. De consumenten hebben dit, in het licht van de door de bank gegeven onderbouwing, onvoldoende weersproken. De commissie is daarom van oordeel dat is komen vast te staan dat consument 2 de betalingstransacties zelf heeft goedgekeurd conform de overeengekomen vorm en procedure. Daarmee staat voor de commissie vast dat sprake is van toegestane betalingstransacties. De bank is daarom niet gehouden het bedrag van de transacties aan de consumenten te vergoeden.

Geen zorgplichtschending

3.10 Volgens de vaste lijn van de commissie is de bank als betaaldienstverlener verplicht om rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten als rekeninghouders.

---

[1] Artikel 7:522 lid 2 BW
[2] Artikel 7:528 lid 1 BW
[3] Artikel 7:529lid 1 BW

Aan deze zorgplicht ligt ten grondslag dat de consumenten moet worden beschermd tegen de gevaren van zijn eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, informatiescheefheid en het nemen van grote en onverantwoorde financiële risico's.[4]

3.11 Van de bank kon worden verwacht dat zij onderzoek doet naar het betalingsverkeer op de betaalrekening van een consument als zij wist dat van ongebruikelijk betalingsverkeer sprake was. Hiervoor is bepalend datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan gebonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[5]

3.12 De bank heeft weersproken dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. De bank vindt dat zij aan haar zorgplicht heeft voldaan door direct op te treden en de betaalrekening te blokkeren vanwege haar vermoeden van fraude. De bank heeft consument 2 actief geïnformeerd over haar zorgen en uitgelegd waarom zij de betaalrekening had geblokkeerd. De bank vindt dat zij aan de hand van de overtuigende toelichting van consument 2 mocht concluderen dat er geen sprake was van oplichting en dat consument 2 de transacties op eigen initiatief had geïnitieerd. De commissie overweegt daartoe als volgt.

3.13 De bank heeft vanwege vermoedens de betaalrekening geblokkeerd en daarover met consument 2 contact gezocht. De bank deblokkeerde de betaalrekening pas na het telefoongesprek met consument 2 en nadat zij spoofing als oplichtingsmethode aan consument 2 had uitgelegd, haar daarvoor waarschuwde en andermaal vroeg of daarvan geen sprake was. De bank wist toen niet dat consument 2 een script voorlas en daarmee handelde op instructie van de oplichter. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er na dit telefoongesprek van uitgaan dat het in orde was. Het feit dat ondanks deze inspanningen van de bank de oplichting geen halt werd toegeroepen, kan de bank niet verweten worden. Daarbij kan de stelling van de consumenten dat de bank hen niet voor deze vorm van fraude heeft gewaarschuwd hun niet baten. De bank heeft toegelicht dat zij op haar website specifiek waarschuwt voor Spoofing-fraude. Ook staat vast dat de bank consument 2 telefonisch niet alleen heeft geïnformeerd over deze vorm van fraude maar haar daarvoor ook indringend heeft gewaarschuwd. Tot slot is er de afgelopen periode ook in verscheidene media veel aandacht aan deze vorm van fraude besteed en daarvoor gewaarschuwd.

3.14 De consumenten hebben nog naar voren gebracht het onbegrijpelijk te vinden dat de daglimiet kon worden verhoogd naar € 45.000,-, terwijl de aanvraag voor een creditcard aanvankelijk werd afgewezen vanwege de hoogte van het inkomen van consument 2. De verhoging van de daglimiet is echter iets anders dan de hoogte van de bestedingslimiet op een creditcard. De verhoging van een daglimiet bepaalt hoeveel de rekeninghouder op één dag kan overboeken naar andere partijen. Voor het verrichten van één of meerdere transacties ter hoogte van dit bedrag dient op de betaalrekening voldoende saldo te staan.

---

[4] Zie GC Kifid nr. 2021-0108, onder 4.5.
[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl

Is het saldo op de betaalrekening ontoereikend dan zal de transactie niet worden uitgevoerd. De bestedingslimiet op een creditcard is het maximale bedrag dat maandelijks met de creditcard kan worden uitgegeven, zonder dat het bedrag daadwerkelijk op de rekening staat. De creditcardmaatschappij bepaalt onder andere aan de hand van het inkomen van de aanvrager de limiet hiervan. Dat de daglimiet kon worden verhoogd staat dus los van de verstrekking van de creditcard.

3.15 De conclusie dient derhalve te luiden dat van een zorgplichtschending geen sprake is en de vordering op deze grond niet kan worden toegewezen.

Informatieverstrekking over veilig gestelde bedrag door Bunq

3.16 Verder hebben de consumenten gemeld dat zij van de bank niets meer hebben vernomen over het door Bunq veilig gestelde bedrag. De bank heeft toegelicht dat uit het dossier niet blijkt of zij het bedrag na ontvangst van de aangifte daadwerkelijk bij Bunq heeft teruggevraagd en heeft toegezegd dit na te gaan. De bank heeft aangegeven te betreuren dat de consumenten hierover onvoldoende duidelijk zijn geïnformeerd en heeft hiervoor haar excuses aangeboden aan de consumenten. De commissie verzoekt de bank de consumenten te informeren op het moment dat zij meer informatie heeft.

Conclusie

3.17 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen dient de conclusie te luiden dat de bank niet verplicht is het geleden verlies als gevolg van oplichting te vergoeden.

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 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 het coulancekader spoofing

Hieronder is opgenomen een deel uit het coulancekader spoofing zoals opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken.

Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing). (NVB 2 juni 2021)

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 Haar 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 coulance-vergoeding voor spoofing slachtoffers te bepalen. Het staat banken vrij om een ruimhartiger beleid te hanteren in de zin dat zij altijd meet 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.

Toetsingskader

Bij een melding van spoofing voert de bank acties uit om verdere schade voor de klant te beperken en mogelijk Belden veilig te stellen. Conform brief minister van Financiers 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).

(...)

Naast deze harde criteria kijkt de bank ook Haar 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.