

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0211

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	17 maart 2025
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

Bankhelpdeskfraude. Zowel toegestane- als niet toegestane betalingstransacties. De consument is opgelicht door twee personen die zich voordeden als medewerkers van de bankhelpdesk. Deze personen hebben de consument ertoe bewogen om contant geld op te nemen en af te geven aan de fraudeurs, tezamen met haar bankpas en pincode. Vervolgens hebben de fraudeurs met haar bankpas en pincode meerdere pintransacties verricht. De consument stelt dat de bank de schade moet vergoeden. Zij doet in dat verband een beroep op het coulancekader en de zorgplicht van de bank. De commissie komt tot de conclusie dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen de bank en de consument is het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing.
- 2.2 Op 16 juni 2024 is de consument door een persoon gebeld die zich voordeed als medewerker van de bankhelpdesk met de mededeling dat criminelen geld van haar rekening probeerden te halen.

Deze persoon heeft de consument er van weten te overtuigen dat zij geld moest opnemen, dat later zou worden opgehaald door iemand anders. De consument heeft toen € 2.000,- gepind.

- 2.3 De consument heeft vervolgens haar adres doorgegeven, zodat het geld kon worden opgehaald. Daarnaast heeft zij ook de pincode van haar betaalpas doorgegeven.
- 2.4 Een ander persoon is vervolgens bij de consument langs geweest en heeft de € 2.000,- meegenomen. Later bemerkte de consument dat ook haar betaalpas was meegenomen. Vervolgens is er die dag in totaal € 9.800,- opgenomen van haar betaalrekening bij verschillende geldautomaten.
- 2.5 Na deze pintransacties heeft de bank de toegang tot de betaalrekening van de consument preventief geblokkeerd en heeft de consument contact gehad met de bank. Later op de avond heeft de consument aangifte van de fraude gedaan.
- 2.6 De consument heeft de bank verzocht om de geleden schade te vergoeden. De bank stelt zich op het standpunt dat zij niet is gehouden tot vergoeding van de schade. De interne klachtprocedure van de bank heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument zich tot het Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument klaagt over de afwijzing van het verzoek tot schadevergoeding en stelt dat de bank de geleden schade moet vergoeden op basis van de coulanceregeling. Daarnaast stelt de consument ook dat de bank onvoldoende heeft gereageerd op de signalen van fraude. De consument voert daartoe het volgende aan:
 - De consument is slachtoffer van bankhelpdeskfraude en voldoet aan alle toetsingscriteria opgenomen in het coulancekader voor spoofing. De fraudeur heeft zich voorgedaan als medewerker van een fraudehelpdesk die alle banken vertegenwoordigt, waaronder ook ABN Amro. Zij heeft daarnaast aangifte bij de politie gedaan, heeft bewijs geleverd van de spoofing en is geen zakelijke klant. Zij heeft daarom recht op een vergoeding op basis van het coulancekader.
 - De consument is door de fraudeurs ernstig gemanipuleerd en verkeerde ten tijde van de fraude in een situatie van zware psychologische druk, waardoor zij niet in staat was om haar handelen volledig te controleren. De oplichters slaagden erin om haar vertrouwen te winnen en haar in een staat van verwarring en angst te brengen, waardoor zij haar pincode verstrekke en haar bankpas werd afgenomen. Dit gebeurde niet uit vrije wil, maar onder aanzienlijke dwang van de fraudeurs. Zij kan daarom niet volledig verantwoordelijk worden gehouden voor haar handelen in deze situatie. In dit manipulatieproces is het vermogen om rationele beslissingen te nemen ernstig beïnvloed. De gedragingen van de fraudeurs waren zodanig dat de consument niet in staat was om haar bankpas en pincode adequaat te beschermen.

Gezien de ernst van de manipulatie en psychologische druk waar de consument mee te maken heeft gekregen, zou het niet rechtvaardig zijn als zij volledig verantwoordelijk wordt gehouden voor haar handelen.

- De bank heeft onvoldoende gereageerd op de signalen van fraude, aangezien zij pas na de betreffende overboekingen de rekening heeft geblokkeerd. Dit roept vragen op over de effectiviteit van het interne monitoringssysteem van de bank en de snelheid waarmee mogelijke fraude wordt opgespoord en aangepakt.

2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 12.000,-.

Het verweer

2.9 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

Waar draait deze zaak om?

3.1 De commissie stelt voorop dat zij betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, dat dit haar emotioneel zeer heeft geraakt en dat zij door de oplichting schade heeft geleden. De rol van de commissie is echter beperkt tot het beantwoorden van de vraag of de bank juridisch gezien gehouden is om de schade aan de consument te vergoeden. Zij is van oordeel dat dit niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

De coulanceregeling

3.2 De consument heeft in de eerste plaats een beroep gedaan om het coulancekader¹ dat de bank hanteert voor schade als gevolg van bankhelpdeskfraude. Dit beroep slaagt echter niet. In deze zaak is namelijk geen sprake van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader. In het coulancekader wordt bankhelpdeskfraude als volgt 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 bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank.”

¹ Voluit: Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude ('spoofing') van 2 juni 2021.

3.3 Van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader is dus sprake als de fraudeur zich voordoet als een medewerker van de bank van het slachtoffer en het slachtoffer vervolgens overhaalt om een betaling te doen naar een zogenaamde veilige rekening bij zijn of haar bank. Dat is in deze zaak niet gebeurd. De consument is eerst overgehaald om zelf geld te pinnen en aan (een van) de fraudeurs af te geven. Toen de fraudeur het geld kwam ophalen, heeft zij ook haar bankpas en pincode afgegeven. De fraudeur heeft vervolgens zelf transacties verricht met de bankpas en pincode van de consument. Dit betekent dat er geen sprake is van bankhelpdeskfraude zoals bedoeld in het coulancekader.² Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken.³

3.4 Kortom: aan de definitie van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader is niet voldaan en de consument heeft daarom geen recht op een vergoeding onder dat kader.

Heeft de consument recht op een vergoeding volgens de wet?

3.5 Nu de commissie heeft vastgesteld dat de consument geen recht heeft op een vergoeding op basis van het coulancekader, zal zij toetsen of de consument recht heeft op een vergoeding op basis van de wet. De wet maakt een onderscheid tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalings-transactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, hierna: BW). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de juiste voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW). De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel dragen.⁴ Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.6 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW). Maar de bank hoeft dit bedrag niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen (artikel 7:528 lid 1 BW).⁵

3.7 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de betwiste transacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties.

² Zie onder meer GC Kifid nr.s 2022-1032, 2023-0394, 2024-0015 en 2024-0446.

³ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

⁴ Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137.

⁵ Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.

- 3.8 De pintransactie die door de consument zelf is verricht, kwalificeert als een toegestane betalingstransactie. Dat de consument daarbij een van de fraudeurs aan de telefoon had die haar hiertoe bewoog, maakt dit niet anders. Zoals hiervoor overwogen was de bank verplicht gevolg te geven aan deze transactie en draagt de consument de verantwoordelijkheid voor transacties waarmee zij zelf heeft ingestemd. De bank is op grond van de wet niet verplicht het contant opgenomen bedrag van € 2.000,- aan de consument te vergoeden.
- 3.9 De transacties die door de fraudeur zijn verricht met de bankpas en pincode van de consument, kwalificeren als niet-toegestane betalingstransacties. Hiervoor is overwogen dat het uitgangspunt bij niet-toegestane betalingstransacties is dat de bank de schade aan de consument terugbetaalt (artikel 7:528 BW), tenzij komt vast te staan dat de consument één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nakomen (artikel 7:529 lid 1 BW). Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de uniforme veiligheidsregels van de bank. De bank heeft deze veiligheidsregels opgenomen in het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. Daarin staat onder meer dat de consument beveiligingscodes geheim moet houden en dat zij er zorg voor moet dragen dat haar betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt.
- 3.10 De consument heeft haar bankpas en pincode afgegeven aan een derde. De oplichters hebben zo de kans gekregen om over de betaalrekening van de consument beschikken. De consument behoorde te weten dat de bank nooit zou vragen om haar bankpas en pincode af te geven. De commissie concludeert dat de consument daarmee met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels niet is nagekomen. Het gevolg daarvan is dat de schade voor rekening van de consument komt. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.
- 3.11 De conclusie is dat de bank op grond van de wet niet verplicht is de schade aan de consument te vergoeden.

Is sprake van een zorgplichtschending?

- 3.12 Tot slot heeft de consument gesteld dat de bank had moeten opvallen dat sprake was van fraude en de betalingen had moeten tegenhouden. De commissie vat dat op als een beroep op de zorgplicht van de bank. Volgens vaste lijn van de Geschillencommissie is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.⁶ De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de opnames zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁷

⁶ Zie GC Kifid 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

⁷ Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.

Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld.⁸ In het onderhavige geval is niet gebleken dat de bank ten tijde van de betalingen ervan op de hoogte was dat de consument opgelicht werd. Ook op deze grond is de bank niet verplicht de schade van de consument te vergoeden.

Ambtshalve toetsing

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn de uniforme veiligheidsregels opgenomen in het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van belang. Deze bepalingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bepalingen beding niet in strijd met deze regelgeving.

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

⁸ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW), Boek 7

Artikel 7:524 BW

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*
 - (a) *gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*
 - (b) *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*
2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*

Artikel 7:528 BW

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienst van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.*
2. *Deze bepaling geldt onverminderd het recht op schadevergoeding uit hoofde van de algemene regels overeenkomstenrecht.*

Artikel 7:529

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*
2. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.*

3. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.*

(...)