Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0604
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 maart 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 juli 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) van 2 juni 2021, de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders, wet- en regelgeving en relevante onderdelen uit het proces-verbaal van de aangifte van 22 september 2021

Samenvatting

Klacht over niet-toegestane betalingstransacties. De consument is door een persoon gebeld die zich voordeed als medewerker van een instantie die verantwoordelijk is voor de veiligheid van banken, waaronder die van de twee banken waar hij bankiert. Deze persoon heeft de consument ertoe bewogen om zijn bankpassen en mobiele telefoon af te staan, waarna een onbekende derde met zijn bankpassen voor een totaalbedrag van € 5.400,- van zijn rekeningen heeft opgenomen. De consument stelt dat het toetsingskader spoofing van toepassing is op basis waarvan hij in aanmerking komt voor compensatie. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is. Hoewel de commissie betreurt wat de consument is overkomen, is het toetsingskader naar haar oordeel niet van toepassing op de situatie van de consument. Hoewel de betalingstransacties als niet-toegestaan worden aangemerkt, is de commissie van oordeel dat de consument met grove nalatigheid de veiligheidsvoorschriften heeft geschonden door zijn bankpassen en mobiele telefoon af te staan. De commissie is van oordeel dat de bank daarom niet gehouden is tot compensatie van de geleden schade.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 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 twee betaalrekeningen aan bij de bank met bijbehorende bankpassen en pincodes. Daarnaast houdt de consument ook een betaalrekening aan bij bank [X].

2.2 Op 2 september 2021 omstreeks 20:00 uur is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van een instantie die verantwoordelijk is voor de veiligheid van meerdere banken, waaronder die van de bank en bank [X]. Deze persoon heeft de consument ertoe bewogen om de twee bankpassen van de bank en een bankpas van bank [X] af te staan evenals zijn mobiele telefoon aan een derde omstreeks 21:00 uur. Later die avond is de opnamelimiet van de bankpassen van de consument bij de bank verhoogd naar € 4.900,-. Vervolgens zijn van de ene betaal-rekening bij de bank met de bijbehorende pincode en bankpas drie geldopnames bij een geldautomaat gedaan, namelijk tweemaal € 200,-, eenmaal € 100,-. Van de andere betaalrekening is met de bankpas en pincode van de consument een bedrag van € 4.900,- opgenomen.

2.3 Op 3 september 2021 om 00:24 uur heeft de consument de Alarmlijn gebeld van de bank. Op dat moment zijn door de bank de bankpassen van de consument en de toegang tot online bankieren geblokkeerd. Op 22 september 2021 heeft de consument aangifte bij de politie gedaan van ‘overige horizontale fraude’.

2.4 Op 21 oktober 2021 heeft de consument de bank per brief verzocht om compensatie van de schade van € 5.400,-. Op 8 november 2021 heeft de bank het verzoek van de consument per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank ten onrechte zijn schade niet vergoedt. Ten eerste is er voldaan aan de brede definitie van spoofing, zoals bedoeld in de brief van de Minister van Financiën van 18 december 2020. Er is namelijk aantoonbaar misbruik gemaakt van de naam van de (eigen) bank.

De consument is door iemand benaderd die voor een instantie werkte die de veiligheid van verschillende banken op zich nam, waaronder de bank. Daarmee heeft deze persoon de consument ervan weten te overtuigen dat zij voor de bank werkte, waarmee het vertrouwen van de consument werd gewonnen om hem bepaalde handelingen te laten verrichten. Ten tweede is van belang dat de consument 84 jaar oud is en daarmee tot een meer kwetsbare groep behoort. De consument heeft daardoor veel moeite en kostbare tijd moeten besteden om op de website van de bank het telefoonnummer te vinden dat 's nachts bereikbaar is. Bovendien is van belang dat recent uit een onderzoek van de Betaalvereniging Nederland is gebleken dat de slachtoffers van spoofing in een soort angstpsychose verkeerden, waardoor zij niet meer helder konden denken en zich niet meer bewust waren dat zij mogelijk in strijd met de veilig bankieren-regels handelden. Ten derde heeft de Minister van Financiën banken opgeroepen een regeling te treffen waarbij alle gevallen van spoofing op dezelfde manier worden gecompenseerd. Andere banken passen het criterium 'gebeld door de bank' ruimhartig toe door ervan uit te gaan dat de fraudeur het slachtoffer op een of andere manier ervan overtuigd heeft dat hij echt iemand van de bank aan de telefoon had. Gelet op de oproep van de minister zou de bank daarom ook ruimhartig dit criterium moeten toepassen. De consument vordert van de bank een bedrag van € 5.400,-.

Het verweer

2.6 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 gaat het om?

3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer is geworden van oplichters. De vraag die echter voorligt, is of de bank gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiervoor niet aansprakelijk is en licht dit als volgt toe.

Het toetsingskader voor spoofing

3.2 Uit het toetsingskader van de Nederlandse Verenging van Banken (NVB) voor coulance dat op 2 juni 2021 is opgesteld 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 bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank."

3.3 In dit geval is de consument gebeld door een zogenaamde medewerker van een instantie die verantwoordelijk is voor de veiligheid van meerdere banken, waaronder de bank. Hoewel volgens de consument is gebleken dat banken ruimhartiger omgaan met de interpretatie van het begrip 'spoofing', gaat het naar het oordeel van de commissie te ver om de algemene conclusie te trekken dat 'een medewerker' werkzaam voor een instantie die zich bezighoudt met de veiligheid van meerdere banken gelijk moet worden gesteld aan 'een medewerker' van de bank. Bovendien werd er gebeld met een anoniem telefoonnummer; het telefoonnummer van de bank is dus niet in zicht gekomen. Daarnaast is er ook geen geld door de consument overgemaakt naar een andere rekening. De bedragen zijn namelijk gepind door een voor hem onbekende derde. Er is geen sprake van spoofing zoals bedoeld in het toetsingskader. De commissie is zodoende van oordeel dat het toetsingskader van de NVB niet van toepassing is op de situatie van de consument. Daarbij merkt de commissie op dat de brief van de Minister van Financiën, hoewel relevant voor de context van de totstandkoming van het toetsingskader, geen document is waarop de consument beroep kan doen. Gelet op het voorgaande, zal de commissie nu ingaan op het relevante wettelijk kader.

Het juridisch kader van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.4 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht een betalingsopdracht uit te voeren. De betaaltransactie mag alleen uitgevoerd worden wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet verleend worden conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.5 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalings-transactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalings-transacties worden aangemerkt als niet toegestaan (artikel 7:527 lid 2 BW). Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betaling-stransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie terugbetalen, tenzij er sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument (artikel 7:529 lid 1 BW).

Is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie?

3.6 De commissie leidt uit de feiten af dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. De consument heeft weliswaar zijn bankpassen en mobiele telefoon afgegeven, maar hij heeft niet ingestemd met het afschrijven van de bedragen van zijn rekening van in totaal € 5.400,-. Zo heeft de consument op 3 september 2021 de Alarmlijn van de bank gebeld, nadat hij had geconstateerd dat op 2 september 2021 bedragen van zijn bankrekeningen waren afgeschreven. Op dat moment heeft de bank de betaalpassen van de consument en de toegang tot het onlinebankieren geblokkeerd. Daarnaast heeft de consument op 22 september 2021 aangifte van oplichting gedaan. Verder is niet gebleken van enige opdracht tot opname van het hiervoor genoemde bedrag. De commissie neemt daarom tot uitgangspunt dat sprake is geweest van niet-toegestane betalingstransacties.

3.7 Zoals hiervoor onder 3.5 is overwogen, geldt als hoofdregel voor niet-toegestane betalingstransacties dat de bank het bedrag van de niet toegestane betalingstransacties moet terugbetalen, tenzij de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.8 Alhoewel het in beginsel aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[1] Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze hoe een derde voorafgaand aan de geldopnames bij een geldautomaat door middel van autorisatie via de Mobiele Bankieren App zowel een overboeking als een opname-limietverhoging heeft kunnen doen, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Dit betekent ook dat het aan de consument is om enig inzicht te geven hoe zijn pincode bij de geldautomaat gebruikt kon worden door de onbekende derde. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat van de consument kan worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat de aan hem persoonlijk verstrekte inlogcodes en de door de consument (zelfbedachte) pincode(s) kennelijk bij een derde bekend zijn geraakt. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.[2]

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733 en 2020-853.
[2] Zie ook Geschillencommssie Kifid nr. 2015-322.

3.9 Gelet op het feit dat de betaaltransacties zijn geauthentiseerd en de consument geen verklaring kan geven hoe een onbekende derde aan zijn pincode heeft kunnen komen, dan wel tegen zijn wil de transacties heeft verricht, kan de commissie – ervan uitgaande dat de transacties door een derde zijn verricht – niet anders concluderen dan dat de consument in ieder geval alleen al op dat punt onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht. Daar komt bij dat de consument gelet op artikel 7:524 lid 1 BW en de tussen partijen overeengekomen Uniforme veiligheidsregels zijn 'betaalinstrument' moet gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. Bij 'betaalinstrumenten' moet niet alleen gedacht worden aan de betaalpas, maar ook aan mobiele telefoons, PIN codes of TAN-codes, inloggegevens en wachtwoorden die gebruikt (kunnen) worden om een betaling in gang te zetten. Nu de consument heeft ingestemd om zijn betaalpassen en mobiele telefoon aan een derde te geven, waardoor deze in de gelegenheid is geweest om de opnamelimiet te verhogen en betalingstransacties heeft kunnen verrichten, heeft de consument ook hiermee in strijd gehandeld met de algemeen geldende voorwaarden van de bank en Uniforme veiligheidsregels (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Op grond van bovenstaande concludeert de commissie dat de consument wettelijk gezien grof nalatig heeft gehandeld, zoals bepaald in artikel 7:529 lid 1 BW. Het gevolg daarvan is dat de gehele schade voor rekening van de consument komt[3] 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.

Is er grond om de aansprakelijkheid van de consument te beperken?

3.10 Artikel 7:529 lid 2 BW biedt de ruimte om de aansprakelijkheid van consument te beperken als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. De commissie oordeelt dat in deze zaak niet is gebleken dat er sprake is van specifieke omstandigheden die aanleiding geven om de aansprakelijkheid van de consument op grond van artikel 7:529 lid 2 BW te beperken. De bank is daarom niet gehouden om enige schade van de consument te vergoeden.

[3] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0172 en 2022-0031.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) van 2 juni 2021

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).

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders

<u>Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards</u>

(…)

Veiligheid

6 Algemeen

6.1 Voor de maatregelen die u moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken, verwijzen we u naar de Uniforme veiligheidsregels. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. U vindt deze regels verderop in deze brochure.

6.2 In artikel 7 en 8 hierna wordt een aanvullende toelichting gegeven op deze Uniforme veiligheidsregels, zodat u precies weet wat u moet doen of juist niet moet doen om veilig te kunnen betalen.

6.3 Als wordt gesproken over 'anderen' of 'iemand anders' dan worden daar naast onbekende personen ook partners, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten en bezoekers mee bedoeld.

7 Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels

7.1 Bewaar uw betaalkaart altijd op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of ongemerkt uw betaalkaart kan wegnemen. Dit is in ieder geval:

• niet los in uw broek- of jaszak;

• niet in een tas waar u geen zicht op heeft, zoals een fietsof rugtas;

• niet in een (afgesloten) auto;

• niet onbeheerd op plaatsen waar anderen in en uit kunnen lopen zoals uw werkplek of een kleedkamer.

7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders.

7.3 Indien u een voor anderen onherkenbare, aantekening van uw pincode heeft gemaakt, bewaar deze dan niet bij
de betaalkaart.

7.4 Controleer regelmatig de aanwezigheid van uw betaalkaart. Dit doet u ook indien u bent aangesproken door
een u onbekend persoon, nadat u een transactie heeft verricht met uw betaalkaart.

(…)

Voorwaarden Mijn ING

De voorwaarden

1. Samenhang

1.1 Op Mijn ING zijn ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. Als in deze voorwaarden bepalingen staan die hetzelfde onderwerp regelen als in de Voorwaarden Mijn ING, dan gaan de Voorwaarden Mijn ING voor.

Het gebruik

(…)

2.2 In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.

(…)

2.5 Als u Mijn ING gebruikt, moet u veilig bankieren. Dat doet u door zich te houden aan de Uniforme veiligheidsregels op de pagina hierna. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. Tips over veilig bankieren vindt u op ing.nl/veiligbankieren.

Veiligheid

3. Aansprakelijkheid

3.1 Als u veilig bankiert, vergoeden wij de schade volledig die u lijdt door misbruik van Mijn ING.

3.2 Als de schade is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw kant, vergoeden wij de schade niet.

(…)

Uniforme veiligheidsregels

(…)

Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim*.
2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
4. Controleer uw bankrekening.
5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

(…)

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
(…)

Artikel 524

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.
3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 527

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

(…)

Artikel 529

1. 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.

(…)

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 en tweede lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

Artikel 533

(…)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

(…)

Relevante onderdelen uit het proces-verbaal van de aangifte van 22 september 2021

"*Hierbij doe ik aangifte van oplichting. Een voor mij onbekend persoon, heeft door middel van het aannemen van een valse naam of een valse hoedanigheid, hetzij door lastige kunstgrepen of door een samenweefsel van verdichtsels mij bewogen tot de afgifte van geld of enig goed of het aangaan van een schuld of het teniet doen van een inschuld. (…)*

Op donderdag 2 september 2021 omstreeks 20:00 uur werd ik gebeld.
Ik werd gebeld door een anoniem telefoonnummer.
Ik werd gebeld op mijn vaste huistelefoon met telefoonnummer (…)
Ik nam de telefoon op en hoorde een vrouwenstem.
Ik hoorde dat de vrouw Nederlands sprak zonder accent.
Ik hoorde dat zij een naam van zichzelf noemde.
Ik weet niet meer welke naam dit is.
Ik hoorde de vrouw zeggen dat zij voor een instantie werkte die de veiligheid van verschillende banken op zich nam.
Ik hoorde haar namen van verschillende banken noemen waaronder [naam van bank X] *en* [naam van de bank].
Ik hoorde dat de vrouw mij vroeg of ik kortgeleden een groot bedrag had overgemaakt.
Ik ontkende dit door te zeggen dat ik geen groot bedrag had overgemaakt.
Ik hoorde dat de vrouw aangaf dat er een groot bedrag was overgemaakt.
Ik hoorde haar vragen bij welke bank ik een bankrekening had.
Ik hoorde dat zij vroeg of ik een rekening had bij [naam van de bank].
Ik bevestigde dit door aan te geven dat ik een rekening had bij de [naam van de bank].
Ik zei ook dat ik een rekening had bij [naam van bank X].
Ik hoorde haar zeggen dat ze iets voor mij ging regelen.
Ik weet niet wat zij daarmee bedoelde.
Ik hoorde haar zeggen dat zij mijn bankpassen nodig had.
Ik hoorde haar zeggen dat zij iemand zou sturen naar mijn huisadres.
Ik kan mij niet herinneren of zij mijn huisadres al had of ik dit adres aan haar telefonisch heb doorgegeven.
Ik hoorde haar zeggen dat ze ook mijn mobiele telefoon nodig had.
Dit betrof een Iphone 6A zwart van kleur met telefoonnummer (…)
Ik weet verder geen gegevens van de telefoon.
Ik hoorde haar zeggen dat zij deze telefoon nodig had omdat er misschien ook iets mis was met de telefoon.

Ik hoorde haar minstens twee keer zeggen dat ik de bankpassen en de telefoon dan na ongeveer anderhalf a twee uur terug zou krijgen.
Er is met mij geen tijd afgesproken wanneer de banpassen en de telefoon zouden worden opgehaald.
Tijdens het gesprek is de verbinding 3 maal weggevallen.
Dit omdat de batterij van de telefoons waar mee ik belde leeg waren.
Deze telefoons waren gekoppeld aan mijn vaste telefoonnummer (…).
Steeds als de verbinding verbrak belde de vrouw mij direct anoniem terug.

Om ongeveer 21:00 uur stond er een persoon voor mijn voordeur.
(…)
Ik hoorde de man zeggen dat hij door een mevrouw zou zijn gestuurd om spullen op te halen.
Ik hoorde hem zeggen dat hij een telefoon en bankpassen kwam ophalen.
Ik heb de persoon binnen gelaten.
Ik ben meegelopen naar de woonkamer.
Ik heb de bankpassen en de telefoon voor hem gepakt.
Ik begon op dat moment te twijfelen aan de oprechtheid van de persoon.
Ik vroeg hem wie hij was en of hij zich wilde legitimeren.
Ik hoorde hem zeggen dat hij geen legitimatiebewijs bij zich had.
Ik zag dat de persoon met zijn mobiele telefoon de vrouw belde met wie ik kort daarvoor een gesprek had gevoerd over de bankpassen.
Ik kreeg de telefoon in handen van de man.
Ik hoorde doro de telefoon een vrouwenstem die ik herkende als de vrouw met wie ik daarvoor het gesprek had gevoerd.
Ik hoorde dat de vrouw aangaf dat het niet handig was dat de persoon geen legitimatie mee had.
Ik kon wel vertrouwen dat het goed zat.
Ik kreeg het gevoel dat de vrouw mij wilde helpen.
Zij was erg behulpzaam en meelevend.
Ik heb de bankpassen en de mobiele telefoon gegeven aan de man die in mijn woning stond.
Dit betrof 3 bankpassen.
1 [naam bank X] *bankpas met rekeningnummer (…)*
1 [naam van de bank] *bankpas met rekeningnummer (…)*
1 [naam van de bank] *bankpas met rekeningnummer (…)*

(…)
Op het moment dat ik de stekker uit de telefoon haalde voelde ik mij bedonderd. Ik had het idee dat ik was opgelicht.
Ik heb hierop de stekker terug in het stopcontact gedaan.
Ik heb hierop [bank X] *gebeld.*

Ik heb verteld aan de medewerker van [bank X] *wat er was gebeurd. Deze medewerker heeft mijn bankrekening geblokkeerd.*

Ik heb hierna [de bank] *gebeld.*
Ik hoorde de medewerker zeggen dat er al een bedrag van de rekening af was geschreven.
De medewerker van [de bank] *heeft mij toen niet gezegd om welk bedrag dit ging.*
De medewerker van [de bank] *heeft hierna mijn rekening geblokkeerd.*
De medewerker heeft mij verteld dat de limiet voor het opnemen van geld was verhogd.

(…)
Ik zag dat er 3 keer gepind was in Amsterdam aan [locatie].
In het transactieoverzicht zie ik als type staan betaalautomaat.

Transactie 200 euro: 02-09-2021 om 23:31 uur
Transactie 200 euro: 02-09-2021 om 23:32 uur
Transactie 100 euro: 02-09-2021 om 23:34 uur

Ik zag ook in mijn ING betaalomgeving dat er 5000 euro is gepind. Dit zou gepind zijn in Hoorn."