Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0216

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Een oplichter die zich voordeed als een medewerker van ING Bank heeft de consument ertoe bewogen om zijn bankpassen, pincodes, e.dentifier, Raboscanner en mobiele telefoon af te geven. Vervolgens is misbruik gemaakt van de rekening die de consument bij de bank aanhoudt. Een bedrag van € 500,- is opgenomen bij een geldautomaat. Daarnaast zijn er bedragen van in totaal € 5.700,- overgeboekt naar een rekening bij Rabobank op naam van een stichting waarvan de consument voorzitter is. De bank heeft uit coulance het bedrag van € 500,- vergoed. De bank heeft het bedrag van € 5.700,- niet vergoed. De consument vordert dat de bank ook het bedrag van € 5.700,- aan hem vergoedt. De commissie oordeelt dat de bank niet verplicht is om € 5.700,- uit coulance te vergoeden. De commissie oordeelt daarnaast dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW zodat de bank op basis van de wet niet schadeplichtig is. Verder is niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering van de consument is 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; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J. Diepeveen, advocaat te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 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 rekening aan bij de bank met bijbehorende bankpas, pincode en e.dentifier. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing. De relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Ook houdt de consument een creditcardrekening aan bij ING Bank N.V. (hierna: ING). Daarnaast beheert de consument een rekening en bijbehorende bankpas op naam van [naam stichting] (hierna: de Stichting) bij Coöperatieve Rabobank U.A. (hierna: Rabobank).

2.3 Op 17 januari 2023 is de consument slachtoffer geworden van oplichting. De consument ontving een sms-bericht, zogenaamd van ING, met de tekst: *"SOS alarmlijn ING, er is geprobeerd € 3.500,- van uw creditcard op te nemen"*. In het sms-bericht stond verder een blauw vak met een telefoonnummer. De consument heeft op dit vak gedrukt en heeft het telefoonnummer gebeld. Vervolgens heeft de consument een telefonisch gesprek gevoerd met een persoon (hierna: de oplichter) die zich voordeed als een medewerker van ING. De oplichter heeft de consument tijdens dit telefoongesprek verzocht om alle bankpassen die hij had door te knippen, maar daarbij wel de chip intact te laten. Dit heeft de consument gedaan. Ook heeft de consument zijn pincodes behorend bij de bankpassen doorgegeven aan de oplichter. De consument heeft daarna op instructie van de oplichter zijn bankpassen (waaronder de bankpas behorend bij de rekening bij de bank en de bankpas behorend bij de rekening op naam van de Stichting bij Rabobank), e.identifier van de bank, Raboscanner van Rabobank en mobiele telefoon aan een koerier meegegeven. De oplichter vertelde vervolgens dat zij de consument diezelfde dag om 18:30 uur zou bellen en dat de koerier op dat moment terug zou komen met nieuwe bankpassen en de mobiele telefoon van de consument. Daarna heeft de oplichter het telefoongesprek beëindigd.

2.4 Vervolgens is misbruik gemaakt van de rekening die de consument bij de bank aanhoudt. Een bedrag van € 500,- is van de rekening opgenomen bij een geldautomaat. Daarnaast zijn bedragen van € 3.100,- en € 2.600,- van de rekening overgeboekt naar de rekening op naam van de Stichting bij Rabobank. Daarna zijn verschillende bedragen van de rekening op naam van de Stichting opgenomen c.q. overgeboekt.

2.5 Op 7 februari 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij uit coulance een bedrag van € 500,- vergoedt. Op 20 februari 2023 heeft de consument de bank verzocht om ook de overige schade (€ 5.700,-) te vergoeden. Bij brief van 7 maart 2023 heeft de bank dit verzoek afgewezen.

In die brief staat onder meer:

> *"**Waarom vergoeden wij de volledige schade niet?***
> *Er zijn twee bedragen van respectievelijk EUR 3.100 en EUR 2.600 overgeschreven naar een rekening bij Rabo met nummer [x], waar u het beheer over heeft en de bankpas van in uw bezit heeft. Voor de bank staat vast dat het bedrag is overgeschreven naar een rekening waar u alleen over kon beschikken. ABN AMRO kan niet onderzoeken en zien wat er daarna met het geld bij Rabo is gebeurd. Indien onbevoegden na bijschrijving op uw Raborekening over de bedragen hebben beschikt, kunt u bij Rabo een verzoek indien voor een schadevergoeding. Daar staat de bank verder buiten."*

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 5.700,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 21 januari 2023 tot aan de dag van algehele betaling. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.7 De hoogte van het bedrag van € 500,- dat de bank uit coulance heeft vergoed is onjuist. De overboekingen van € 3.100,- en € 2.600,- vanaf de rekening naar de bank naar de rekening op naam van de Stichting waren namelijk onderdeel van de oplichting. De consument was tijdens de oplichting niet in het bezit van de bankpas van de rekening op naam van de Stichting aangezien deze ook was meegenomen door de koerier. De rekening op naam van de Stichting is door de oplichters gebruikt om de bedragen van € 3.100,- en € 2.600,- weg te sluizen. Het totale bedrag dat is ontvreemd van de rekening bij de bank is dan ook € 6.200,- en niet € 500,-.

2.8 De consument heeft in het verleden vaker verdachte berichten ontvangen die hij dan wel direct wiste. In dit geval was er echter een gebeurtenis aan het frauduleuze sms-bericht voorafgegaan waardoor het sms-bericht als geroepen kwam. Enkele dagen voorafgaand aan de oplichting had een familielid namelijk stiekem foto's gemaakt van de creditcard van de consument van ING. De consument had daar een vreemd gevoel bij. Hij heeft het familielid verzocht om de foto's te wissen. Een ander familielid heeft de consument aangeraden om zijn rekeningen in de gaten te houden. Enkele dagen later ontving de consument het (achteraf bezien frauduleuze) sms-bericht van de helpdesk van ING met de mededeling dat geprobeerd was om geld van zijn rekening bij ING te pinnen. Aangezien de helpdesk van ING precies datgene was wat de consument dacht nodig te hebben om verdere pin-pogingen van oplichters te kunnen verhinderen, heeft de consument het nummer in het sms-bericht gebeld. De service die vervolgens telefonisch werd verleend wekte vertrouwen en was professioneel. Voor de consument leek het logisch dat hij zijn bankpassen en zijn pincodes moest afgeven. De consument wist niet dat banken uitsluitend inzage hebben in hun eigen bankzaken en derhalve geen blokkades van bankpassen van andere banken kunnen verrichten. Daarom heeft de consument ook de bankpassen van andere banken dan ING aan de koerier meegegeven om deze te laten blokkeren.

De consument heeft in een vlaag van verstandsverbijstering gehandeld. Hij had pas door dat er iets niet klopte toen de koerier in de avond niet terugkwam. De consument is incompetent ten aanzien van bankzaken en digitale ontwikkelingen.

2.9 Daarnaast had de bank de verdachte transacties van € 3.100,- en € 2.600,- vanaf de rekening bij de bank naar de rekening van de Stichting moeten signaleren, omdat de transacties voor de consument ongebruikelijk waren.

Het verweer

2.10 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 het om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank gehouden is om een bedrag van € 5.700,- aan de consument te vergoeden. De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting waarbij hem een groot geldbedrag afhandig is gemaakt. Zij komt echter tot de conclusie dat de bank niet verplicht is de schade te vergoeden. Zij licht dat hieronder toe.

Coulance

3.2 De consument heeft de bank verzocht om de schade die hij heeft geleden uit coulance volledig te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank niet kan worden verplicht om € 5.700,- uit coulance te vergoeden; een tegemoetkoming uit coulance is namelijk niet juridisch afdwingbaar. Dat de bank het bedrag van € 500,- uit coulance heeft vergoed, maakt op zichzelf niet dat de bank verplicht is om ook het bedrag van € 5.700,- uit coulance te vergoeden.

3.3 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 hebben de vier grootbanken vastgesteld. Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de NVB heeft een toetsingskader opgesteld voor de coulanceregeling.

3.4 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."

3.5 Het coulancekader is alleen van toepassing in die gevallen waarin de oplichter zich voordoet als een medewerker van de eigen bank van het slachtoffer. Daarvan is hier geen sprake, omdat de oplichter zich heeft voorgedaan als een medewerker van ING en niet als medewerker van de bank. Daarmee is in elk geval aan een van de voorwaarden van het toetsingskader van de NVB niet voldaan en is de coulanceregeling niet van toepassing op de consument in relatie tot de bank. De commissie concludeert dat de bank niet kan worden verplicht om het bedrag van € 5.700,- uit coulance te vergoeden. De commissie zal hierna ingaan op de vraag of de bank op basis van de wet € 5.700,- moet vergoeden.

Niet-toegestane betalingstransacties

3.6 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument niet heeft ingestemd met de betalingstransacties vanaf de rekening bij de bank naar de rekening op naam van de Stichting. Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) moet de betaaldienstverlener de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties 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. Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument de bankpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.

3.7 De bank heeft gesteld dat de consument de overeengekomen veiligheidsregels[1] niet is nagekomen. De bank voert daartoe het volgende aan. Die veiligheidsregels houden onder meer in dat de consument beveiligingscodes geheimhoudt en dat de consument zorgvuldig en veilig moet omgaan met codes, passen of andere hulpmiddelen. Bij het geheimhouden van beveiligingscodes gaat het niet alleen om de pincode, maar ook om andere codes die gebruikt worden om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van elektronisch bankieren. Deze beveiligingscodes dienen nooit doorgegeven te worden per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. De consument heeft onvoldoende zorgvuldigheid betracht, waardoor een derde in de gelegenheid is geweest om te beschikken over de bankpas en beveiligingscode van de consument. Hiermee heeft de consument de veiligheidsregels van de bank overtreden. De bank concludeert dat de consument grof nalatig heeft gehandeld.

3.8 De commissie stelt vast dat de consument niet heeft betwist dat hij de overeengekomen veiligheidsregels op de door de bank geschetste wijze heeft geschonden.

[1] Zie artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.

De commissie is van oordeel dat de consument hierbij grof nalatig heeft gehandeld. De consument heeft ongebruikelijke verzoeken van de oplichter opgevolgd zonder contact met de bank te zoeken. De consument had (eerder) argwaan moeten krijgen dat er iets niet klopte en had zich, op grond van de veiligheidsregels, moeten beseffen dat hij zijn bankpas, e.dentifier, mobiele telefoon en pincode niet aan derden mocht afgeven.

3.9 De commissie concludeert dat de consument met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels niet is nagekomen. Het gevolg daarvan is dat de gehele 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.

Geen beperking aansprakelijkheid op grond van artikel 7:529 lid 2 BW

3.10 Artikel 7:529 lid 2 BW biedt de ruimte om de aansprakelijkheid van de 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.

De zorgplicht van de bank

3.11 De consument heeft gesteld dat de bank nalatig is geweest in het signaleren van de verdachte transacties, oftewel dat de bank haar zorgplicht jegens hem geschonden heeft. De commissie volgt de consument hierin niet. Het uitgangspunt is dat een betaal-dienstverlener, zoals de bank, geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[2] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. In deze zaak ziet de commissie geen aanknopingspunten dat de bank wist dat zij overboekingen faciliteerde die frauduleus waren, zodat de bank niet de plicht had om de betalingen te signaleren of blokkeren. Dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan.

Conclusie

3.12 De commissie concludeert dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

[2] Zie GC Kifid nr. 2019-759.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en 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 in deze zaak niet in strijd met deze regelgeving.

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 april 2022, 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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 21 – Bewaar- en geheimhoudingsplicht
U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maak of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim
2. Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken
4. Controleer uw betaalrekening
5. Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op.

Hieronder vindt u een toelichting.

Toelichting veiligheidsregels

1. **Houd uw beveiligingscodes geheim**
   Denk hierbij aan het volgende:

   - Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit bij een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de (digitale) bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en mobiele bankapps. Dit kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.dentifier), codes die u via een mobiele bankapp en/of die u per SMS van uw bank ontvangt.
   - (...)

- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener (zoals een computer beveiligingsbedrijf) te zijn. De bank of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

(...)

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt 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, onder a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener de betaler, 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.
2. 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.
   (...)