

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0864

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	9 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Oplichting. Niet-toegestane betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van oplichting via een zogenaamde bezorgservice bij het willen verkopen van een product via een (online) marktplaats. Daarbij heeft hij op een link geklikt en zijn (bank)gegevens ingevuld waardoor de fraudeur een nieuw toestel voor internetbankieren aan zijn rekening heeft kunnen koppelen. Door de fraudeur zijn vervolgens betalingen gedaan. Er is sprake van niet-toegestane transacties omdat de consument daarvoor geen toestemming heeft verleend. De bank hoeft de schade echter niet te vergoeden omdat de consument grove nalatigheid kan worden verweten. Het coulancekader is in dit geval ook niet van toepassing. Het is voorts niet vast komen te staan dat de bank zich als benadeelde heeft gemeld in een lopende strafzaak tegen de betreffende fraudeur of groep van fraudeurs, zoals de consument heeft gesteld. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene voorwaarden betalen en online diensten 2022 van de bank van toepassing.
- 2.2 De consument heeft ook, via een volmacht, de beschikking over de betaalrekening en spaarrekening van zijn dochter.
- 2.3 De consument is op 17 oktober 2023 benaderd door een persoon die een product van de consument wilde kopen dat de consument op marktplaats aanbood. Deze persoon bleek een fraudeur te zijn en heeft de consument ertoe bewogen om, via een zogenaamde link naar een bezorgservice, zijn (bank)gegevens in te vullen. Met die gegevens heeft de fraudeur vervolgens een nieuw toestel voor internetbankieren op naam van de consument geregistreerd. Daarbij heeft de consument met de betaalpas, pincode en Rabo Scanner een signeercode aangemaakt die is ingevoerd, waarna het toestel is geregistreerd. Op dat toestel is vervolgens door de fraudeur Google Pay geïnstalleerd.
- 2.4 Volgens de bank werd op het moment dat de App van de bank op het nieuwe toestel werd geïnstalleerd en de persoonlijke code werd aangemaakt, op de Rabo Scanner de volgende tekst weergegeven:
'(warning) Registreer je nu (alert]zelf(/alert] een toestel? Nee? Stop dan! (/warning] Je registreert je toestel voor online bankieren'
- 2.5 Op 18 oktober 2023 is om 12:08 uur is door de fraudeur een bedrag van € 2.000,- vanaf de spaarrekening van de dochter overgeboekt naar de betaalrekening van de consument. Er zijn vanaf de spaarrekening van de dochter ook andere transacties gedaan maar deze bedragen konden tijdig door de bank worden veiliggesteld.
- 2.6 Ook op 18 oktober 2023 zijn ten laste van de betaalrekening van de consument een viertal betalingen bij winkels gedaan van in totaal € 790,60. De betalingen hebben allemaal plaatsgevonden via contactloos betalen met Google Pay.
- 2.7 De consument heeft op 18 oktober 2023 om 18:33 uur telefonisch contact opgenomen met de bank om te melden dat hij slachtoffer was geworden van fraude. Op 19 oktober 2023 heeft de consument daarvan ook aangifte gedaan bij de politie.
- 2.8 De consument heeft vervolgens de bank verzocht zijn schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Het geschil hierover heeft uiteindelijk geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument verwijt de bank dat zij de door hem als gevolg van de fraude geleden schade niet vergoedt. Volgens de consument is de betreffende fraudeur door de politie opgepakt, loopt daar een strafzaak tegen en zou de bank zich daarbij als benadeelde hebben gemeld. Volgens de consument hebben zowel een medewerker van het OM als van de fraude-desk van de bank verklaard dat de bank het bedrag aan hem zou moeten vergoeden.
- 2.10 Volgens de consument had hij een 'alleen-kijken' volmacht voor de rekening van zijn dochter, althans toen zij 18 jaar werd zou dit zo met de bank zijn afgesproken. Voor zover de bank een uitgebreidere volmacht heeft geactiveerd is dat nooit door hem opgemerkt. Voor zover de bank heeft gesteld dat een 'alleen-kijken' volmacht niet bestaat, is dat volgens de consument onjuist omdat hij in het verleden dat wel voor zijn zoon heeft gehad. Dat deze voor zijn dochter niet juist is opgesteld, is volgens de consument een fout van de bank.
- 2.11 De consument bestrijdt dat hij een SMS of e-mail zou hebben ontvangen nadat (door de fraudeur) een smartwatch (een nieuw toestel) aan zijn rekening was gekoppeld. Het had ook niets aan de situatie veranderd omdat 5 minuten nadat de phishing had plaatsgevonden de smartwatch al aan zijn rekening was gekoppeld en diezelfde dag al verschillende transacties zijn gedaan (2.6). De bank heeft volgens de consument hierbij haar zorgplicht geschonden door bij het koppelen van een nieuw toestel geen deugdelijk tijdslot in te bouwen.
- 2.12 Volgens de consument treft hij verder ook geen blaam omdat hij meteen zijn rekening heeft leeggehaald, hij er niet bekend mee was dat hij voor de rekening van zijn dochter een volledige volmacht had en hij niet wist dat men zo snel, zonder tijdslot, een smartwatch aan zijn rekening kon koppelen. Hij heeft meteen de fraudeheldesk van de bank gebeld, aangifte gedaan en zijn medewerking verleend aan het onderzoek. Volgens de consument voldoet hij ook aan de richtlijnen die de grote banken hebben afgesproken om gedupeerde klanten van phishing of spoofing schadeloos te stellen. De consument vordert vergoeding van € 790,60 van de bank.

Het verweer

- 2.13 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de schade dient te vergoeden die de consument heeft geleden als gevolg van oplichting door de fraudeur.

Welke regels zijn van toepassing?

- 3.2 Het toetsingskader wordt gevormd door artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.¹ De bank (de betaaldienstverlener) voert een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de klant) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht.² Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.³ Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder.⁴ Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler.

Wel of niet toegestane betalingstransacties?

- 3.3 Uit de informatie van de consument (waaronder de aangifte) blijkt dat er – onder valse voorwendselen en door middel van een door de fraudeur opgezette nep-website – een nieuw toestel voor internetbankieren aan de rekening van de consument is gekoppeld. De consument heeft op een link geklikt en vervolgens zijn (bank)gegevens ingevuld. Uit de administratie van de bank volgt voorts dat de toestelregistratie plaatsvond door middel van de betaalpas en pincode van de consument, waarbij met de Rabo scanner een signeercodes moest worden aangemaakt om de App van de bank te activeren. De bank heeft toegelicht dat bij dit registratieproces ook een tekst op de Rabo scanner wordt weergegeven waarin wordt gewaarschuwd dat moet worden gestopt als de consument niet zelf een toestel voor online bankieren aan het registreren is. Op het ‘nieuwe’ toestel is vervolgens Google Pay geïnstalleerd door de fraudeur. Volgens de website van de bank kan Google Pay eenvoudig worden geactiveerd via de App van de bank.⁵ Daarmee zijn vervolgens aankopen gedaan van in totaal van € 790,60. De bank heeft deze transacties niet geweigerd omdat ze hebben plaatsgevonden met gebruikmaking van een device waarvoor de consument zelf toestemming heeft gegeven. Het feit dat met het geregistreerde toestel betalingstransacties zijn gedaan, vormt echter geen afdoende bewijs dat de consument daarmee ook heeft ingestemd.⁶ Zoals de consument heeft gesteld en gemotiveerd, heeft hij niet met de uitgevoerde betalingstransacties ingestemd. De commissie acht voldoende aannemelijk geworden dat hij deze transacties niet zelf heeft gedaan. Er is daarom sprake van niet-toegestane betalingstransacties.

¹ De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Artikel 7:522 lid 1 BW.

³ Artikel 7:522 lid 2 BW.

⁴ Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.

⁵ De bank heeft verwezen naar <https://www.rabobank.nl/particulieren/betalen/contactloos/google-pay>

⁶ Artikel 7:527 lid 2 BW.

- 3.4 De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties moet de bank in beginsel onmiddellijk vergoeden aan de betaler⁷, tenzij sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument.⁸

Is er sprake van grove nalatigheid?

- 3.5 De commissie stelt vast dat de consument de fraudeur toegang tot zijn betaalrekening heeft gegeven door toe te staan dat de (online) bankieren App op een ander toestel kon worden geregistreerd, zoals hiervoor is toegelicht (zie 3.3). Daarmee kan de consument grove nalatigheid worden verweten zoals bedoeld in de wet.⁹
- 3.6 Grove nalatigheid houdt meer in dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont.¹⁰ Voor de kwalificatie van het handelen van de consument als grof nalatig is voor de commissie redengevend dat de consument na ontvangst van melding op de Rabo scanner tijdens het (registratie)proces niet meteen is gestopt. De consument had kunnen of moeten zien dat het niet ging om de bevestiging van een betalingstransactie. Desondanks heeft de consument de gegenereerde signeercode ingevoerd waardoor de fraudeur het 'nieuwe' toestel heeft kunnen registreren.
- 3.7 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank heeft nagelaten een tijdsslot te hanteren – naar de commissie begrijpt een periode waarin met het 'nieuwe' geregistreerde toestel nog geen betalingen kunnen worden gedaan – merkt de commissie op dat gesteld noch gebleken is dat daarvoor een (wettelijke) verplichting bestaat. Bovendien heeft de bank een waarschuwing gegeven tijdens het registratieproces van het 'nieuwe' toestel.
- 3.8 Voor zover de consument heeft gesteld dat hij, nadat hij zich had gerealiseerd dat hij was opgelicht, gelijk zijn rekening heeft leeggehaald maar niet wist dat via zijn rekening ook transacties van de rekening van zijn dochter konden worden gedaan, leidt niet tot een ander oordeel. Uit het door de bank verstrekte afschrift van de volmacht blijkt dat de gevolmachtigde (de consument) bevoegd is tot het verrichten van beschikkingshandelingen met betrekking tot de (studenten)rekening en spaarrekening van zijn dochter. Voor zover de consument heeft gesteld dat hij (destijds) met de bank had afgesproken om een 'alleen-kijken' volmacht op te stellen, blijkt dat dus niet uit hetgeen daarover schriftelijk is overeengekomen. Het leidt in dit geval, gelet op het voorgaande, ook niet tot een andere conclusie ten aanzien van de vraag of de bank de geleden schade dient te vergoeden.

⁷ Artikel 7:528 lid 1 BW.

⁸ Zie artikel 7:529 lid 1 BW.

⁹ Artikel 7:529 lid 1 BW.

¹⁰ Zie GC Kifid nr. 2023-0779, onder 3.8.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

- 3.9 De (algemene) zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.¹¹ Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat hij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als hij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. De bank heeft geen plicht om transacties te monitoren. Een dergelijke algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.¹² Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.¹³
- 3.10 In dit geval is niet gebleken dat de bank zich bewust was van (mogelijk) frauduleus betalingsverkeer.

Is het coulancekader van toepassing?

- 3.11 Wat betreft het beroep van de consument op het coulancekader voor spoofing en/of bankhelpdeskfraude overweegt de commissie als volgt. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld waaruit 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 rekeningnummer. De bank maakt in beginsel haar eigen afweging langs de lijnen van de daarin genoemde criteria.
- 3.12 In het geval van de consument is echter geen sprake van spoofingfraude waarbij de naam en/of het telefoonnummer van de bank is gebruikt. De consument is in dit geval opgelicht via een zogenaamde bezorgservice via marktplaats. Bovendien is het coulancekader al niet van toepassing omdat dit alleen ziet op toegestane transacties.
- 3.13 De consument heeft ook gesteld dat zijn zaak onderdeel is van een onderzoek door het OM in een lopende strafzaak tegen de fraudeur en dat de bank zich daarin als benadeelde heeft gemeld. De bank heeft dat echter bestreden en toegelicht dat als dat wel zo was geweest zij de consument schadeloos had gesteld. Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank zich wel (voor zijn zaak) als benadeelde heeft gemeld, is dat niet aangetoond of komen vast te staan.

¹¹ Vergelijk GC Kifid nr. 2021-0806.

¹² Vergelijk GC Kifid nr. 2019-759.

¹³ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6.

Wat is de conclusie?

- 3.14 De conclusie is dat de bank niet kan worden verplicht de door de consument geleden schade te vergoeden. De vordering moet daarom worden afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

Uit 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. (...)

Artikel 527

- 1 (...)
- 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 van 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. (...)

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 bepalingen uit de Algemene Voorwaarden online diensten 2022

Uniforme veiligheidsregels

44. Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via Rabo Online Bankieren, Rabofoon, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. Dit geldt ook voor het gebruik van online diensten, zoals iDIN. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

45. Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?

U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Wij zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

Wat moet u doen?

- 1) Houd uw beveiligingscodes geheim.
- 2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.
- 3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
- 4) Controleer uw rekening.
- 5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

(...)"