Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0015

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Spoofing. Coulanceregeling bank niet van toepassing. Niet-toegestane betalingstransactie. De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De commissie oordeelt dat het coulancekader in dit geval niet van toepassing is. De consumenten hebben geen recht op terugbetaling van het door hen verloren bedrag van € 2.847,- omdat zij in juridische zin grof nalatig hebben gehandeld. Ze hebben zich daarbij niet gehouden aan de veiligheidsinstructies van de bank door hun bankpas en hun pincode af te staan aan de fraudeur. De commissie wijst de vordering van de consumenten af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een betaalrekening en een spaarrekening bij de bank.

Op de overeenkomst tussen partijen zijn de 'Algemene voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022' (hierna: Algemene Voorwaarden) en de 'Algemene Bankvoorwaarden' van toepassing. In hoofdstuk 2 van de Algemene Voorwaarden zijn de veiligheidsregels van de bank opgenomen.

2.2 Op 19 maart 2023 hebben de consumenten een e-mail ontvangen die zij niet vertrouwden. De e-mail zou afkomstig zijn van hun creditcardmaatschappij. De volgende dag hebben de consumenten telefonisch contact gezocht met enkel hun andere bank en hun creditcardmaatschappij en uit voorzorg hun rekeningen aldaar laten blokkeren.

2.3 Op 22 maart 2023, omstreeks 12:30 uur, zijn de consumenten gebeld door een persoon (hierna: de fraudeur) die zich voordeed als een medewerker van hun andere bank. De fraudeur belde met een onbekend nummer en hield de consumenten voor dat hun computer was gehackt. De fraudeur heeft de consumenten tijdens het telefoongesprek overgehaald om het programma Teamviewer op hun computer te installeren, waarmee de fraudeur de computer van de consumenten kon beveiligen. De fraudeur vroeg de consumenten vervolgens waar ze bankierden en de consumenten hebben toen verteld bij welke twee banken zij bankieren. Ze zijn vervolgens door hem overgehaald om hun iPad, de bankpassen van beide banken met bijbehorende pincodes, in een enveloppe te doen en af te geven aan een persoon die zich voordeed als medewerker van de fraudeur. De iPad zou een uur later worden teruggegeven maar dat is niet gebeurd.

2.4 Nog op diezelfde dag is om 18:41 uur een bedrag van € 2.100,- overgeboekt van de spaarrekening naar de betaalrekening bij de bank. Vervolgens is om 19:03 uur met de bankpas en de bijbehorende pincode een bedrag betaald van € 2.847,- bij een winkel in Amsterdam.

2.5 Op 23 maart 2023 om 11:57 uur hebben de consumenten de bank telefonisch verzocht om een fraudeonderzoek in te stellen omdat zij slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude. Bij brief van 13 april 2023 heeft de bank de consumenten medegedeeld dat het niet is gelukt om de gelden terug te halen omdat er aankopen zijn verricht bij een winkel in Amsterdam en dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. De volgende dag hebben de consumenten aangifte gedaan bij de politie vanwege de oplichting.

2.6 Op 17 mei 2023 hebben de consumenten de bank schriftelijk gevraagd om de schade te vergoeden op grond van de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude ('spoofing') van 2 juni 2021 (hierna: 'het coulancekader'). In antwoord daarop heeft de bank bij brief van 22 mei 2023 laten weten dat zij het verzoek om schadeloosstelling afwijzen. Op 7 juli 2023 hebben de consumenten zich bij de bank beklaagd over deze afwijzing. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consumenten hun klacht aan Kifid hebben voorgelegd.

De klacht en de vordering van de consumenten

2.7 De consumenten stellen dat de bank ten onrechte het schadebedrag van € 2.847,- niet wil vergoeden. Zij vinden dat zij recht hebben op een volledige schadeloosstelling omdat zij voldoen aan de vereisten van het coulancekader. Het gaat namelijk om een bankhelpdesk-fraude voor een bedrag van € 2.847,- waarbij zij onder druk zijn gezet om hieraan mee te werken. Het feit dat de fraudeur met hun betaalpas niet heeft gepind maar wel een aankoop heeft verricht bij een winkel zou voor de toepassing van het coulancekader geen verschil mogen uitmaken, stellen zij.

2.8 Verder heeft de fraudeur de naam van de bank misbruikt. Hij heeft zich weliswaar eerst gepresenteerd als medewerker van hun andere bank, maar daarna heeft hij zich voorgedaan als iemand die ook gemachtigd was om namens de Rabobank op te treden. De fraudeur heeft duidelijk aangegeven dat het om een rekening bij de Rabobank ging, aldus de consumenten. Daarbij is er misbruik gemaakt van het vertrouwen die de consumenten als klant hebben in de bank. Toekenning van coulance is nodig om het vertrouwen van de consumenten in de bank te herstellen.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De vraag die de commissie moet beantwoorden

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de door de consumenten geleden schade van € 2.847,- moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank deze schade niet hoeft te vergoeden en licht haar oordeel als volgt toe.

Het coulancekader is niet van toepassing

3.2 De beslissing van de bank dat het coulancekader hier niet van toepassing is, is naar het oordeel van de commissie juist. Het coulancekader biedt namelijk, onder voorwaarden, een vergoeding in geval van bankhelpdeskfraude die als volgt is gedefinieerd:

> *Bij bankhelpdeskfraude, 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 Van bankhelpdeskfraude onder het coulancekader is dus sprake als een crimineel het slachtoffer overhaalt om een betaling te doen naar een zogenaamde veilige rekening bij zijn of haar bank. Dat is in het onderhavige geval niet gebeurd. De consumenten hebben hun bankpassen en bijbehorende pincodes afgegeven aan de fraudeur, die er vervolgens zelf een aankoop mee heeft gedaan. Aan de definitie van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader is dus (strikt genomen) niet voldaan en de consumenten hebben daarom geen recht op een vergoeding onder dat kader.

3.4 Verder oordeelt de commissie dat het coulancekader ook niet van toepassing is omdat de naam van de bank en het telefoonnummer van de bank niet zijn misbruikt. De fraudeur heeft zich weliswaar tijdens het telefoongesprek voorgedaan als iemand die ook namens de bank over de rekeningen gaat, maar dat gebeurde pas later in het telefoongesprek. In eerste instantie deed hij zich voor als een medewerker van een andere bank. Uit de stukken en het overgelegde proces-verbaal bij de politie komt verder nog naar voren dat de fraudeur belde met een onbekend telefoonnummer.

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

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

3.6 De wet maakt een onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Vooropgesteld moet worden dat de consumenten niet hebben ingestemd met de aankoop ten bedrage van € 2.847,-.[1] Dit is tussen partijen niet in geschil. De omstandigheid dat de bewuste betaalopdracht is verleend volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, en de bank de betalingstransactie heeft geauthentiseerd, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransactie kan worden aangemerkt als niet-toegestaan.[2] De commissie neemt daarom tot uitgangspunt dat sprake is geweest van een niet-toegestane betalings-transactie.

3.7 De hoofdregel bij niet-toegestane betalingstransacties is dat de bank het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie moet terugbetalen, tenzij de consument frauduleus heeft gehandeld danwel opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) niet is nagekomen.[3] Volgens artikel 7:524 lid 1 BW moet de consument zijn betaalpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik van toepassing zijn. In hoofdstuk 2 van de Algemene Voorwaarden van de bank zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de betaalrekening.

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage.
[2] Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2.
[3] Zie artikel 7:524, 7:528 lid 1 en 7:529 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage.

Daarin is onder meer opgenomen dat (1) beveiligingscodes, zoals de pincode, geheimgehouden moeten worden, ook voor de bank, *(2) betaalpassen* nooit *door iemand anders gebruikt mogen worden, (3) rekeningen zo* spoedig mogelijk gecontroleerd moeten worden op transacties waarvoor geen toestemming is gegeven, (4) apparatuur waarop bankzaken worden gedaan goed beveiligd moeten zijn zodat onbevoegden er geen gebruik van kunnen maken en (5) incidenten direct gemeld moeten worden bij de bank.

3.8 Of de consumenten in dit geval grof nalatig zijn geweest, beoordeelt de commissie aan de hand van de vraag of sprake is van 'aan opzet grenzende schuld'.[4] De bewijslast van grove nalatigheid rust op de bank.[5]

Is er sprake van 'grove nalatigheid'?

3.9 In de kern stelt de bank dat de consumenten zich niet aan de veiligheidsregels hebben gehouden toen zij in opdracht van de fraudeur het programma Teamviewer op hun computer installeerden en de fraudeur zo toegang gaven tot hun laptop. Ook zijn de veiligheidsregels geschonden toen de consumenten hun bankpassen met bijbehorende pincodes hebben meegegeven aan de fraudeur. Of toen ze de fraudeur zelfstandig de beschikking hebben gegeven over hun iPad met wachtwoorden en betaalgegevens. De bank stelt verder dat de consumenten alert hadden moeten zijn. De bank waarschuwt via verschillende kanalen voor diverse vormen van fraude. Daarbij wordt ook nadrukkelijk aangegeven dat men nooit een pincode moet afgeven. Het is ook niet gebruikelijk dat iemand langskomt om bankpassen en pincodes op te halen.

3.10 De consumenten hebben hier tegenin gebracht dat zij de fraude als zeer traumatisch hebben ervaren. Ze zijn zich niet bewust geweest van de oplichting maar hebben juist te goeder trouw gehandeld, nadat de fraudeur hun vertrouwen had gewonnen.

3.11 De commissie merkt op dat zij het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van fraude. De bank kan echter niet gehouden worden om hun schade te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie staat vast dat de consumenten de veiligheidsregels hebben geschonden door onder meer hun bankpassen en bijbehorende pincodes aan een derde af te geven. De schending van de veiligheidsregels, betekent dat de consumenten nalatig zijn geweest, maar dat wil nog niet zeggen dat zij grof nalatig hebben gehandeld. Niet ieder tekortschieten in de voor de consumenten geldende veiligheidsverplichtingen leidt tot die conclusie.

3.12 De commissie oordeelt dat de consumenten, zoals de bank stelt, in deze situatie wel in juridische zin grof nalatig hebben gehandeld, omdat zij zeer ongebruikelijke en risicovolle handelingen in opdracht van de fraudeur opvolgden, zonder contact met de bank te zoeken.

[4] Zie GC Kifid nr. 2023-0779 onder 3.8.
[5] Zie CvB Kifid nr. 2020-027.

Verder speelt bij dit oordeel een rol dat de consumenten vier van de vijf in de Algemene Voorwaarden van de bank opgenomen veiligheidsregels onvoldoende in acht hebben genomen. Hierbij weegt voor de commissie ook mee dat uit de stukken blijkt dat de consumenten daags voor de oplichting al bewust waren van een poging tot fraude met hun bankrekening bij hun andere bank. De consumenten hebben toen contact opgenomen met hun andere bank. Uit het proces-verbaal van de aangifte bij de politie volgt nog dat de consumenten op enig moment bewust zijn geweest dat hun bankpas kon worden misbruikt. De consumenten geven namelijk aan dat ze bewust hun rekeningnummers niet hebben doorgegeven aan de fraudeur. Voorgaande leidt naar het oordeel van de commissie tot de conclusie dat de consumenten in juridische zin grof nalatig hebben gehandeld en de bank hun schade niet hoeft te vergoeden. De vordering wordt gelet op het voorgaande 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 oktober 2023, 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 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

Relevante bepalingen 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.

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

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.

3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.