Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0881

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De 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 en het coulancekader

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude en stelt dat de bank op grond van het coulancekader gehouden is de door hem geleden schade te vergoeden. De bank heeft dit betwist en voert daartoe onder meer aan dat zij de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd, maar dat hij vervolgens zelf heeft aangegeven dat deze kon worden vrijgegeven omdat er geen sprake was van oplichting. De bank is dan ook van mening dat de consument daarom niet in aanmerking komt voor vergoeding onder het coulancekader. Naar het oordeel van de commissie is deze beslissing van de bank niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Het is niet aan de commissie om het coulancekader op te rekken. De commissie wijst de vordering dan ook 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 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een bankrekening aan bij de bank. De consument houdt hiernaast een rekening aan bij Bitvavo.

2.2 Op 24 mei 2024 om 15:22 uur werd de consument gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank. Hierbij werd het telefoonnummer van de bank gebruikt. De consument werd medegedeeld dat sprake was van een verdachte transactie en dat zijn medewerking nodig was om de oplichters te kunnen traceren. Hij is vervolgens bewogen om het programma “anydesk” te downloaden op zijn computer.

2.3 Om 16:52 uur heeft de consument op verzoek van de oplichters een bedrag van € 1,- overgeboekt naar zijn rekening bij Bitvavo.

2.4 Om 17:00 uur heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 2.500,- naar zijn rekening bij Bitvavo over te boeken. Deze betaling is door het systeem van de bank gedetecteerd, waarna de rekening is geblokkeerd.

2.5 Rond 17:35 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank, omdat hij voornoemd bedrag niet kon overboeken. In dit gesprek heeft de bank aangegeven dat de rekening is geblokkeerd, omdat de betaling buiten het normale betalingspatroon viel. De bank wilde daarom controleren of de consument de overboeking zelf heeft gedaan en er geen sprake is van oplichting. De consument heeft daarop aangegeven dat hij vakantiegeld heeft ontvangen en dat hij dit wil gebruiken om te gaan investeren. De consument heeft verder bevestigd dat hij zelfstandig handelt en dat hij volledig zelf de controle heeft over de rekeningen. De bank heeft de rekening daarop weer vrijgegeven.

2.6 Om 17:51 uur heeft de consument een bedrag van € 4.870,- overgeboekt naar zijn rekening bij Bitvavo.

2.7 Om 22:20, 22:22 en 22:27 heeft de consument driemaal een bedrag van € 5.000,- overgeboekt naar Bitvavo.

2.8 De betaling van 22:27 uur is wederom gedetecteerd door het systeem van de bank, waarna de rekening is geblokkeerd. Hierna zijn geen betalingen meer verricht.

2.9 De bedragen die de consument naar zijn rekening bij Bitvavo heeft overgemaakt, zijn door de oplichters overgeboekt naar andere rekeningen.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert betaling van een bedrag van € 14.871,-.

2.11 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument doet een beroep op het coulancekader. Hij voldoet aan de daaraan gestelde voorwaarden, zodat de bank zijn schade dient te vergoeden. Hij handelde te goeder trouw en dacht mee te werken met de bank, zodat zij informatie konden verzamelen over de oplichters. De oplichters gingen heel geraffineerd te werk en de consument had geen enkel vermoeden dat hij werd opgelicht. Hem is verteld dat de bedragen die hij moest overboeken niet daadwerkelijk afgeschreven zouden worden, maar dat dit nodig was om de oplichters op te kunnen sporen. Daarnaast stelt hij op de bewuste avond om 22:30 uur telefonisch te hebben geprobeerd om zijn betaallimiet te verhogen naar € 25.000,-. De medewerker van de bank gaf aan dat dit 's avonds niet meer kon worden aangepast. Dit is echter toch gebeurd, waardoor de schade van de consument is opgelopen.

Het verweer

2.12 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

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de schade van de consument dient te vergoeden. Hoewel de commissie oog heeft voor de financiële en emotionele impact die de oplichting op de consument heeft gehad, dient de commissie te beoordelen of de schade van de consument op juridische gronden voor vergoeding in aanmerking komt. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet gehouden de schade te vergoeden. Deze beslissing wordt als volgt toegelicht

Juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de consument op grond van de wet geen recht heeft op vergoeding van zijn schade, omdat hij zelf heeft ingestemd met de betalingen. Op grond van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalings-transacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.4 In het onderhavige geval is sprake van een toegestane betalingstransactie.

De consument heeft immers niet betwist dat hij de betalingen zelf heeft goedgekeurd op de daarvoor overeengekomen wijze. De bank heeft dan ook slechts uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.

Monitoringsplicht

3.5 Voor zover de consument stelt dat de bank buiten de twee transacties die zijn gedetecteerd, ook de overige transacties had moeten detecteren geldt het volgende. Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[1] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[2]

3.6 Dat de bank in het onderhavige geval wist dat de consument werd opgelicht is niet gebleken. De bank heeft de eerste (grote) overboeking van de consument gedetecteerd, maar daarna is door de consument zelf aangegeven dat van oplichting geen sprake was. Uit niets blijkt dat er voor de bank verdere aanleiding had moeten zijn aan deze mededeling te twijfelen, zodat de bank mocht afgaan op de mededeling van de consument.

Is de bank overigens tekortgeschoten?

3.7 De consument stelt verder nog dat de bank is tekortgeschoten, doordat zij in het telefoongesprek van 22:30 uur heeft aangegeven dat de limiet niet meer kon worden verhoogd, terwijl dit vervolgens toch is gebeurd. De bank betwist dat de consument deze limietverhoging telefonisch heeft aangevraagd. Volgens de bank heeft de consument dit om 18:16 uur zelf via internetbankieren gedaan. De bank onderbouwt dit standpunt met een uitdraai uit haar systeem. De consument heeft zijn standpunt niet nader met stukken onderbouwd en uit niets blijkt dat hij de limietverhoging telefonisch heeft aangevraagd. Dit standpunt wordt ook niet ondersteund door de stukken in het dossier. De consument erkent zelf in zijn brief van 20 juni 2024 dat hij om 22:15 uur een e-mail heeft ontvangen met daarin de bevestiging dat zijn betaallimiet (na de verplichte wachttijd van vier uur) is verhoogd naar € 25.000,-.

[1] Zie Geschillencommissie Kifid 2016-602.
[2] Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Dit is vier uur na 18:15 uur en strookt daarmee met het verhaal van de bank dat de verhoging reeds om 18:15 uur is aangevraagd. De commissie is dan ook van oordeel dat niet is gebleken dat de bank op dit punt is tekortgeschoten.

3.8 Voor zover de consument nog stelt dat de bank ook een wachttijd moet inbouwen voor overboekingen tussen de spaarrekening en betaalrekening van de consument geldt dat een dergelijke verplichting voor de bank niet betstaat. De commissie merkt daarbij op dat zowel de spaarrekening als de betaalrekening op naam staan van de consument, zodat de consument ook geen schade lijdt als hij bedragen (op verzoek van een derde) overboekt van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening.

3.9 De bank is gezien het voorgaande niet tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument.

Coulancekader

3.10 De NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor geleden schade als gevolg van spoofing (zie de bijlage voor de relevante passages uit het coulancekader). Uit deze toetsingscriteria volgt dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van deze criteria.[3] Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om (het toetsingskader van) de coulance-regeling op te rekken, gelet op de aard daarvan.[4]

3.11 De bank heeft haar besluit om de schade niet te vergoeden toegelicht. Daartoe heeft zij onder meer aangevoerd dat de betaalrekening van de consument is geblokkeerd door de bank en dat naar aanleiding daarvan telefonisch contact is geweest met de consument. De consument heeft in dat gesprek – in strijd met de waarheid en ondanks waarschuwingen van de bank – verklaard dat de rekening kon worden vrijgegeven, aldus de bank. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de schade feitelijk niet is ontstaan door de overboeking vanaf de betaalrekening, omdat deze overboekingen zijn gedaan naar de Bitvavorekening die ook op naam van de consument staat.

3.12 De commissie is van oordeel dat het besluit van de bank om de schade niet te vergoeden op grond van de genoemde specifieke feiten en omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De consument heeft aangegeven dat de rekening kon worden vrijgegeven en uit niets blijkt dat de bank desondanks kon weten dat de consument werd opgelicht. De bank heeft actie ondernomen op het moment dat er iets aan de hand leek en het kan de bank niet worden verweten dat zij de rekening weer heeft vrijgegeven op het moment dat de consument verklaarde dat er niets aan de hand was.

[3] Zie ook GC Kifid 2023-0565 en 2022-0418.
[4] Zie ook GC Kifid nrs. 2024-0586, 2023-0897, 2023-0171, 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

3.13 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet gehouden is om de schade van de consument op grond van het coulancekader te vergoeden. De klacht is dan ook ongegrond en de vordering van de consument wordt 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522

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 7:524

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 (...)

2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)

Artikel 7:527

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 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niettoegestane 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 7:529

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. (...)

De toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)

"(...) **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).

Uitgangspunt is dat slachtoffers 100% van de schade uit coulance vergoed krijgen. De banken kunnen echter besluiten niet tot coulance over te gaan of de hoogte van de coulance aan te passen in de volgende gevallen:

1. **Het slachtoffer is medeplichtig aan fraude.**

Toelichting: Als de klant zelf heeft meegewerkt aan de fraude is er sprake van medeplichtigheid aan de fraude en opzet. Het doen van een valse melding van fraude of het opzettelijk meewerken aan spoofing is strafbaar.

2. **Het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank**

Toelichting: Als een slachtoffer bij dezelfde bank eerder een vergoeding voor spoofing heeft ontvangen waarbij een vergelijkbare methode van oplichting (Modus Operandi (MO)) is gehanteerd, dan mag door deze ervaring meer waakzaamheid worden verwacht. Zo mag de bank verwachten dat de klant door zijn ervaringen eerst actief checkt of het inderdaad de bank is die contact met hem opneemt door op te hangen en de bank te bellen op een bij hem bekend nummer (en niet automatisch het nummer dat in eerste instantie gebruikt is om hem te benaderen). Opmerking: voor mensen met een gezamenlijke rekening geldt dat er in principe één keer per persoon uit coulance vergoed wordt bij spoofing.

3. **Het slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek van de bank.**

Toelichting: Van een slachtoffer wordt verwacht dat er wordt meegewerkt aan het fraudeonderzoek en dat het slachtoffer waarheidsgetrouwe informatie verstrekt aan de politie en bank.

Op deze manier kan getracht worden gestolen geld terug te verhalen bij de dader en kan de geleden schade worden bepaald. Bovendien is het van belang dat de bank aan de hand van de verstrekte informatie kan vaststellen dat er sprake is van spoofing.

Naast deze harde criteria kijkt de bank ook naar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak. Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is ‘redelijkheid en billijkheid.’ Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Of slachtoffers die zonder zich vragen te stellen (of hierover contact opnemen met hun bank) grote bedragen onder verdachte omstandigheden (zoals meerdere soms ook buitenlandse rekeningen) overboeken. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk, of niet, tot coulance over te gaan. (...)”