Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0964

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Spoofing. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdesk-fraude. De consument vordert dat de bank de schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden. De coulanceregeling is niet van toepassing. Verder is de commissie van oordeel dat de consument grof nalatig gehandeld heeft door haar bankpas en pincode af te geven. 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank met bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op 14 oktober 2022 rond 15.00 uur is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van bank X (dit is een andere bank dan waar de onderhavige klacht tegen is gericht). Deze persoon heeft de consument ertoe bewogen om haar bankpas van de bank, pincode en diverse sierraden af te geven aan een derde. Er is met de bankpas een totaalbedrag van € 1.500,- opgenomen van de bankrekening van de consument.

2.3 De consument heeft zich later die dag gerealiseerd dat zij is opgelicht. Zij heeft daarom bij de politie aangifte gedaan van diefstal en oplichting.

2.4 Bij e-mail van 30 oktober 2022 heeft de (zoon van de) consument de bank verzocht de schade, die de consument heeft geleden, te vergoeden.

2.5 In haar e-mail van 24 december 2022 heeft de bank de (zoon van de) consument bericht dat zij de geleden schade niet uit coulance kan vergoeden omdat niet is gebleken dat de naam van de bank is misbruikt.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat de bank ten onrechte heeft geweigerd om haar schadebedrag van € 1.500,- te vergoeden. Zij vordert dat de bank dit bedrag alsnog vergoedt. De consument heeft ter onderbouwing van haar vordering de volgende argumenten aangevoerd.

2.8 Het zou goed kunnen zijn dat de consument tijdens het telefoongesprek op 14 oktober 2022 alleen gehoord heeft dat de persoon zich voordeed als bankmedewerker en dat de consument zelf de koppeling heeft gemaakt met bank X. Vanuit ervaringen van de politie blijkt dat herinneringen/beschrijvingen van slachtoffers maar al te vaak niet nauwkeurig zijn of zelfs achteraf niet kloppen door onder meer de stress, leeftijd en het moment.

2.9 De bank heeft niet gekeken naar de individuele persoonlijke omstandigheden van de consument en geen compassie getoond. Vanuit de overheid worden ouderen gestimuleerd om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. De consument, ten tijde van de oplichting, 97 jaar oud slecht ter been met glaucoom (ofwel 5-10% zicht) woonde daarom zelfstandig (thuis) en was daardoor een makkelijke prooi voor kwaadwillende en gewetenloze schurken. Mensen die tot de leeftijdsgroep van de consument behoren kunnen simpel omgepraat, gemanipuleerd of gehersenspoeld worden. De consument was na ruim een uur door de oplichters murw geslagen waardoor ze uiteindelijk simpel over was te halen om dingen te doen die niet kunnen/mogen. Uiteindelijk heeft de consument te goeder trouw de spullen meegegeven ter bewaring en niet om haar geld op te nemen. De consument is slachtoffer en niet de dader.

2.10 De gang van zaken bij de bank verdient niet de schoonheidsprijs. Zo heeft de bank de e-mail van de (zoon van de) consument van 30 oktober 2022 pas op 24 december 2022 beantwoord met het argument dat de naam bank niet is misbruikt. In haar e-mail van 22 januari 2023 heeft de bank de (zoon van de) consument weer geschreven dat er sprake was van een misverstand en later in de reactie op het bezwaar van de consument van 3 februari 2023 heeft de bank het standpunt weer gewijzigd in spoofing en in het verweerschrift het standpunt ingenomen dat een consument nooit de pincode en pas mag meegeven.

Het verweer

2.11 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 moet beoordelen of de bank gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer is geworden van oplichters en begrijpt dat de oplichting enorme impact op de consument heeft gehad, toch kan de bank voor de ontstane schade niet aansprakelijk worden gehouden. De commissie is daarom van oordeel dat de bank niet gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden en licht dit als volgt toe.

Het coulancekader voor spoofing

3.2 Eind 2020 hebben de vier grootbanken besloten tot de 'coulanceregeling', die inhoudt dat particuliere klanten die slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude, ook wel 'spoofing' genoemd, in bepaalde gevallen hun schade vergoed krijgen. Aanleiding voor die beslissing was het feit dat er bij deze vorm van fraude misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat klanten in hun (eigen) bank hebben doordat het telefoonnummer en/of de naam van de bank worden misbruikt. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft een toetsingskader opgesteld voor deze coulanceregeling. Uit dit toetsingskader 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 Naar het oordeel van de commissie is de coulanceregeling niet van toepassing op de situatie van de consument. Uit het proces-verbaal, dat de consument heeft overgelegd, maakt de commissie onder meer op dat de consument heeft verklaard dat zij op 14 oktober 2022 is gebeld door een oplichter met een 06 nummer die zich voordeed als medewerker van bank X en niet van de bank van de consument. Uit het voorgaande volgt dat, in relatie tot de bank, niet is voldaan aan belangrijke elementen voor toepasselijkheid van de coulance-regeling van de bank, namelijk dat de oplichter misbruik heeft gemaakt van de naam van de bank en/of dat de oplichter het telefoonnummer van de bank moet hebben misbruikt. Dat de oplichter tijdens het telefoongesprek enkel zou hebben genoemd dat hij bank-medewerker is en de consument mogelijk zelf de koppeling heeft gemaakt met bank X, maakt het oordeel van de commissie dat de coulanceregeling niet van toepassing is niet anders want ook in die situatie is er geen misbruik gemaakt van de naam van de bank.

Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Het hanteren van een ruimhartiger beleid dan het coulancekader is voorts ook niet afdwingbaar.

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

3.4 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Vooropgesteld moet worden dat de geldopnames van in totaal € 1.500,- niet-toegestane betalingstransacties zijn, omdat de consument met die transacties niet heeft ingestemd.[1] Uit de schriftelijk overgelegde stukken is gebleken dat beide partijen ervan uitgaan dat de geldopnames zonder toestemming van de consument door de oplichters zijn gedaan.

3.5 In artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat de bank het bedrag van niet-toegestane betalingstransacties onmiddellijk aan een consument terugbetaalt. De bank hoeft dit echter niet te doen als komt vast te staan dat de consument één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nagekomen.[2]
Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels van de bank. Daarin is onder meer opgenomen dat beveiligingscodes, waaronder ook pincodes, geheim moeten worden gehouden en dat deze nooit moeten worden doorgegeven per telefoon, e-mail of op een andere manier dan door de bank voorgeschreven. Dat geldt ook als de consument telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener te zijn. Daarnaast is daar ook opgenomen dat de consument de bankpas en/of pincode niet aan iemand anders mag geven.

3.6 De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsregels. Vast staat dat de consument haar bankpas en pincode aan een derde heeft geven, waardoor deze in de gelegenheid is geweest om geldopnames te verrichten. Daarmee heeft de consument de hierboven genoemde veiligheidsregels niet in acht genomen. Het gevolg daarvan is 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 waarde-oordeel over de handelwijze van de consument.

Er is geen grond om de aansprakelijkheid van de consument te beperken

3.7 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.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 BW, opgenomen in de bijlage.
[2] Zie artikel 7:529 lid 1 BW, opgenomen in de bijlage.
[3] Zie GC Kifid 2022-0172 en 2022-0031, te vinden op www.kifid.nl.

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

Excuses van de bank

3.8 De bank erkent dat de afwikkeling van de klachten van de consument te wensen overliet. Zij is het met de consument eens dat het lang heeft geduurd voordat de e-mail van 30 oktober 2022 door haar is beantwoord. Dit kwam door een intern misverstand binnen de bank. Daarnaast erkent de bank dat de afwijzingen van het verzoek tot schadevergoeding onvoldoende zijn toegelicht in haar e-mails. Zij heeft haar verontschuldigingen hiervoor aangeboden. De commissie kan zich voorstellen dat het voor de consument vervelend is dat de afwikkeling van de klacht door de bank te wensen overliet maar dit is echter geen omstandigheid waaruit aansprakelijkheid van de bank volgt.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de schade die de consument heeft geleden voor haar eigen rekening en risico blijft. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen.

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

Burgerlijk wetboek 7

Artikel 7:522 BW

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. (...)

Artikel 7:524 BW

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. (...)
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. (...)

Artikel 7:528 BW

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.
2. (...)

Artikel 7:529 BW

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 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.