Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0568

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	16 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Spoofing. Bankhelpdeskfraude. De consument is gebeld door een fraudeur die zich voordeed als een medewerker van een andere bank. De fraudeur maakte ook gebruik van een anoniem nummer. Pas nadat de consument vertelde ook bankrekeningen bij ABN AMRO aan te houden, heeft de fraudeur aangegeven dat de bank met de ABN AMRO samenwerkte om fraude te bestrijden. De consument is hierop door de fraudeur bewogen bedragen over te boeken naar derden. De commissie is van oordeel dat het beroep van de consument op de coulanceregeling niet slaagt omdat niet voldaan is aan de voorwaarden van die regeling. De vordering van de consument 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 bij de bank diverse rekeningen aan. Op de contractuele relatie van de consument en de bank zijn toepasselijk de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. De consument heeft toegang tot haar rekeningen via de beveiligde omgeving van Internet Bankieren en de ABN AMRO app. Hiernaast heeft de consument rekeningen bij ING.

2.2 De consument is op 13 september 2024 slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude met als gevolg betalingstransacties naar derden. De bank heeft hierop van alle transacties een deel te weten € 5.318,80 veilig kunnen stellen. De consument is als gevolg van deze fraude € 9.311,- verloren.

2.3 De consument heeft op 13 september 2024 - na de oplichting - twee keer gebeld met de fraudeafdeling van de bank. De bank heeft van deze telefoongesprekken transcripties overgelegd. In de transscriptie van het eerste telefoongesprek van 20:17 uur staat dat de consument heeft verteld dat zij een paar uur geleden is gebeld door een meneer van ING, ene [naam]. En verder staat erin dat de consument de vraag van de bank of de consument uit naam van ING is gebeld, met "ja" heeft beantwoord. In de transcriptie van het tweede telefoongesprek om 20:48 uur heeft de consument op de vraag van de bank om te vertellen wat er is gebeurd, geantwoord:

> *"(...) Ik ben voor vijven was het al, door een meneer gebeld die vertelde dat hij werkzaam was bij het fraudeteam van ING en dat er snel gehandeld moest worden om mijn betalingen veilig te stellen"(...)".*

2.4 Op 18 september 2024 heeft de consument van de oplichting aangifte bij de politie gedaan. In de aangifte staat dat de consument op 13 september 2024 werd gebeld door iemand die gebruik maakte van een anoniem nummer en zich voorstelde als [naam]. werkzaam bij ING als medewerker bij de fraudeafdeling. In de aangifte staat:

> *"(...) Omdat ik begreep dat ik de ING bank aan de telefoon had, dacht ik meteen aan mijn prive rekening en de daaraan gekoppelde zakelijke rekening. Ik benoemde dit ook en hoorde dat [naam] zei: "Dan gaan we eerst naar de zakelijke rekening want die zijn voor criminelen het meest interessant"*

2.5 In de aangifte staat vervolgens dat de consument de nummers van haar rekeningen noemde. De eerste twee betroffen rekeningen bij ING en de laatste twee betroffen rekeningen bij de bank. Hierna staat in de aangifte:

> *"(...) Ik zorg altijd dat ik op mijn priverekening zo min mogelijk saldo heb staan. [naam] gaf aan dat ik mijn geld veilig moest stellen en stelde voor om eerst bedragen van de spaarrekening over moest maken naar mijn priverekening.*
>
> *Tevens hoorde ik dat [naam] aangaf dat de ING bank en de ABN AMRO samen werken op het gebied van fraude. (...)"*

2.6 De bank heeft op verzoek van de consument de NAW-gegevens[1] van de begunstigden aan de consument ter beschikking gesteld.

[1] Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude

De klacht en vordering

2.7 De klacht van de consument bestaat uit twee onderdelen. Allereerst klaagt zij erover dat de bank haar beroep op de coulanceregeling afwijst. Daarnaast klaagt zij over de motivering door de bank van die afwijzing. De consument vordert dat de bank alsnog het door haar geleden verlies van € 9.311,- betaalt. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

2.8 De consument stelt dat ze is gebeld uit naam van de bank maar dat de bank dit met een gekunstelde constructie ontkent. Over het proces-verbaal merkt de consument op dat daarin slechts de gang van zaken op hoofdlijnen is aangegeven. De consument verwijst daarbij naar de passage in het proces-verbaal waarin staat dat ze hoorde dat ING en de bank samenwerken op het gebied van fraude, zie hiervoor onder 2.5. En dat ze daaraan kan toevoegen dat de beller (hierna ook: de fraudeur) expliciet had aangegeven medewerker te zijn van de gezamenlijke fraudehelpdesk van ING en de bank en dus ook zorg droeg voor de rekeningen bij de bank. De consument ging er daarom van uit dat de fraudeur voor de bank werkte.

2.9 Daarnaast vindt de consument dat voldaan is aan de criteria die aan de coulanceregeling zijn gesteld. Ten onrechte lijkt de bank in haar afwijzing te benadrukken dat het moment waarop de fraudeur aangaf voor beide banken te werken, bepalend zou zijn. De consument vindt dit een gekunstelde motivering die er niet toe kan leiden dat zij niet in aanmerking kan komen voor de coulanceregeling. De consument stelt dat de fraudeur meteen aan het begin van het telefoongesprek aangaf voor beide banken te werken. En dit gebeurde volgens de consument niet op het moment dat zij haar bankrekeningen noemde, zoals door de bank is gesteld.

2.10 De consument is van mening dat zij tijdens het gesprek met de fraudeur ervan uit mocht gaan dat de banken op het gebied van de fraude een samenwerkingsverband hadden. Zij vindt dit, gegeven de omstandigheden, een logische conclusie. Ze voegt hieraan toe dat het er niet toe doet of de persoon die haar belde *"daadwerkelijk"* een medewerker van de bank is.

2.11 De consument stelt dat de bank in haar afwijzing niet de feiten en omstandigheden van het geval heeft betrokken. Terwijl in de toelichting op de coulanceregeling staat dat de feiten en omstandigheden van het geval wel worden meegewogen. In de coulanceregeling staat ook dat de banken de redelijkheid en billijkheid als uitgangspunt hanteren. De consument mist de toepassing daarvan in de motivering van de bank.

2.12 Verder klaagt de consument erover dat ze van de bank na haar telefonische melding van de fraude niets meer hoorde. De bank had op zijn minst een informatiebrief voor slachtoffers kunnen toesturen, vindt ze. Uit de media begreep zij dat informatie en gegevens van de begunstigden bij de bank opgevraagd kunnen worden. Informatie over de sluiting van het dossier ontbreekt. Ook ontbreekt informatie over contact met ING.

Ze vindt dat het tot de zorgplicht van de bank hoort haar cliënten te informeren. En dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten.

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 het om gaat

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de bank het door de consument geleden verlies als gevolg van bankhelpdeskfraude of spoofing moet vergoeden. Hoewel de commissie betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van sluwe oplichting, is zij van oordeel dat de bank het verlies niet hoeft te compenseren. Onder verwijzing naar de lijn die in andere vergelijkbare zaken wordt gevolgd, licht de commissie haar oordeel als volgt toe.[2]

Er is sprake van een toegestane transactie

3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de bank op grond van de wet niet aansprakelijk is voor het door de consument geleden verlies. Als onweersproken staat vast dat de betaalopdrachten als toegestane transacties zijn te kwalificeren die de bank als betaaldienstverlener verplicht is uit te voeren.[3]

Het coulancekader van de NVB bij bankhelpdeskfraude

3.3 De consument doet een beroep op de coulanceregeling. Dit betreft 'de toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdeskfraude (coulancekader)' die de NVB op 2 juni 2021 heeft opgesteld. In dit coulancekader staat de volgende definitie van spoofing:

> *"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 het 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 zij of haar bank".*

[2] Kifid GC nrs. 2023-0897, 2023-0964, 2024-0015 en 2024-0682, de uitspraken van Kifid GC zijn te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie artikel 7:522 lid 1 BW en artikel 7:533 lid 4 BW.

Geen grond voor schadevergoeding op basis van het coulancekader

3.4 De commissie stelt vast dat partijen niet twisten over de toetsingscriteria van het coulancekader, maar over de toepassing daarvan. De vraag is of voldaan is aan het criterium dat sprake is geweest van spoofing van de naam, en/of het telefoonnummer van de eigen bank. De commissie volgt de bank in haar toelichting dat niet aan dit criterium is voldaan.

3.5 Dit volgt zowel uit de transcripties van de telefoongesprekken die de consument met de bank voerde op de dag van de oplichting (zie hiervoor onder 2.3) als ook uit de aangifte bij de politie die de consument enkele dagen na de oplichting deed (zie hiervoor onder 2.4 en 2.5). De fraudeur stelde zich immers voor als een medewerker van het fraudeteam van ING. Bovendien gebruikte hij een anoniem telefoonnummer, zodat geen sprake was van misbruik van het telefoonnummer van de bank. Voor de nadien door de consument gegeven toelichting of verduidelijking biedt het dossier geen steun.

3.6 Voorts is niet gebleken dat de afwijzing door de bank op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Niet alleen omdat hetgeen de consument in dit kader aanvoerde haaks staat op de toetsingscriteria maar ook vanwege het feit dat uit het coulancekader van de NVB volgt dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van de daarin opgenomen criteria.[4]

3.7 Bovendien is reeds in eerdere uitspraken beslist dat het niet aan de commissie is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Het gaat immers om coulance waarmee ten gunste van consumenten wordt afgeweken van de wet.

3.8 De commissie stelt vast dat de consument haar vordering tot betaling van haar verlies niet heeft gebaseerd op haar overige bezwaren, zie hiervoor onder 2.12. Dit leidt ertoe dat bij verdere afzonderlijke bespreking van die aangevoerde bezwaren onvoldoende belang bestaat.

3.9 De conclusie luidt dat het door de consument geleden verlies voor haar eigen rekening blijft omdat de klacht ongegrond is.

[4] Zie Kifid GC nr. 2023-0565, overweging 3.12 en 3.13.

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