

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-003 I (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument is het slachtoffer geworden van Microsoft-fraude. Zij is benaderd door twee personen die zich voordeden als medewerkers van Microsoft. Op verzoek van deze medewerkers heeft zij hen de toegang verleend tot haar computer en beveiligingscodes ingevuld op een door hen klaargezette website. Na afloop is er een bedrag van in totaal € 44.000,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zich niet gehouden aan de veiligheidsvoorschriften. Daarmee heeft zij grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Zij is daarom zelf aansprakelijk voor de schade. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing (hierna: de voorwaarden). Onderdeel van de voorwaarden is het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.

Voor de relevante bepalingen uit de voorwaarden wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op 19 december 2020 is de consument gebeld door twee personen die zich voordeden als medewerkers van de Microsoft helpdesk. Volgens deze personen had de consument problemen met haar computer. Zij hebben de consument overgehaald om hen toegang te geven tot haar computer. Vervolgens hebben zij de consument ertoe bewogen een kleine betaling te verrichten. Daarbij heeft zij op de website van de bank, dan wel een kopie daarvan bankgegevens ingevuld. Vervolgens is in een drietal transacties in totaal € 44.000,- van de betaalrekening afgeschreven. De consument is gevraagd haar paspoort en rijbewijs voor de camera van haar computer te houden. Het telefoongesprek heeft in totaal ongeveer een uur geduurd.
- 2.3 Diezelfde avond heeft de consument contact opgenomen met de bank om melding te maken van fraude. Daarnaast heeft zij aangifte gedaan bij de politie. Op 19 maart 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht de schade te vergoeden. De bank heeft dat verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is het niet eens met het besluit van de bank om de door haar geleden schade niet te vergoeden. Zij heeft geen toestemming gegeven voor de betalingen en er alles aan gedaan om het internetbankieren op een veilige manier te doen. Na de oplichting heeft zij direct contact opgenomen met de bank om de fraude ongedaan te maken. De bank had de overgeboekte bedragen daarom terug moeten boeken. Daarnaast had de consument een zware dag achter de rug toen zij het slachtoffer werd van fraude. Zij had haar zoon de hele dag ondersteund als mantelzorger en was daarom extra kwetsbaar. De bank had met die omstandigheid rekening moeten houden bij het beoordelen van haar verzoek tot vergoeding van de schade. De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 44.000,-.

Het verweer

- 2.5 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 centraal staat is of de schade die de consument heeft geleden door de oplichting voor rekening van de bank moet komen. De commissie beantwoordt die vraag ontkennend en licht dat hieronder toe.

- 3.2 De consument stelt dat zij niet heeft ingestemd met de drie betalingstransacties. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid I BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consumenten onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Volgens artikel 7:529 lid I BW draagt de betaler echter alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.
- 3.3 Volgens artikel 7:524 lid I BW moeten de consumenten hun betaalpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In hoofdstuk I van het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de betaalrekening. Daarin is onder meer opgenomen dat beveiligingscodes geheim moeten worden gehouden en dat beveiligingscodes 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 moet de consument zorg dragen voor een goede beveiliging van de apparatuur die zij gebruikt voor haar bankzaken.
- 3.4 De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften. Vast staat dat de consument de personen die zich voordeden als medewerkers van Microsoft de toegang heeft verleend tot haar computer. Ook staat vast dat de consument op verzoek van deze personen beveiligingscodes heeft ingevuld op een door hen klaargezette website. Daarmee heeft de consument de hierboven genoemde veiligheidsvoorschriften niet in acht genomen. Het gevolg daarvan is dat de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van de veiligheidsvoorschriften. Zij is daarom zelf aansprakelijk voor de schade die zij heeft geleden door de betalingstransacties.
- 3.5 De commissie zal vervolgens beoordelen of de omstandigheden van het geval aanleiding geven om de aansprakelijkheid van de consument op grond van artikel 7:529 lid 3 BW te beperken. De consument heeft daartoe gesteld dat zij op 19 december 2020 te maken had met een crisissituatie met haar zoon. Op het moment van de oplichting had zij een zware dag achter de rug vanwege de mantelzorg voor haar zoon. Hoewel de commissie begrip heeft voor de stressvolle situatie waarin de consument zich bevond, ziet zij daarin geen aanleiding om de aansprakelijkheid te beperken. Voor dat oordeel is van belang dat deze vorm van fraude als algemeen bekend mag worden beschouwd en de consument daarop in alle redelijkheid bedacht had kunnen en moeten zijn.

Op de website van de bank is uitgebreide informatie te vinden over internetcriminaliteit en ook in de media wordt al jaren actief voor deze vorm van fraude gewaarschuwd. De stellingen van de consument maken dat niet anders.

- 3.6 De commissie concludeert dat de consument wettelijk gezien grof nalatig heeft gehandeld, zoals bepaald in artikel 7:529 lid I BW. Het gevolg daarvan is dat zij zelf aansprakelijk is voor de transacties. Voor het toewijzen van de vordering bestaat geen grond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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

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 529 lid I

- I 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.

Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

I Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- ∪ Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de (digitale) betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en mobiele bankapps. Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.identifier), codes die u via een mobiele bankapp en/of die u per SMS van uw bank ontvangt.
- ∪ U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die de bank aangeeft. In onderdeel IB van dit hoofdstuk staat welk gebruik van beveiligingscodes is toegestaan.
- ∪ Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf te ontcijferen is. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw (digitale) betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- ∪ Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode. ∪ Zorg ervoor dat niemand kan meekijken wanneer u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode maar ook om andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en Mobiel Bankieren.
- ∪ Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener (zoals een computerbeveiligingsbedrijf) te zijn. De bank of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- ∪ Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur (zoals computer, tablet en/of smartphone), die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall.
- ∪ Installeer geen illegale software.
- ∪ Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- ∪ Zorg er daarnaast voor dat door de bank verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- ∪ Log altijd uit wanneer u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

1B Toegestaan gebruik van beveiligingscodes

Beveiligingscodes

Beveiligingscodes zijn alle persoonlijke codes die u gebruikt als onderdeel van het klantherkenningsmiddel. Een beschrijving van de klantherkenningsmiddelen vindt u in artikel 3 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren.

Toegestaan gebruik beveiligingscodes U mag uw beveiligingscodes alleen gebruiken waar dat door de bank is toegestaan.

Uw pincode mag u alleen intoetsen in:

- geldautomaten en Geldmaat-automaten,
- betaalautomaten,
- de door de bank verstrekte e.identifier.

Uw toegangsmiddelen die u met andere partijen hebt afgesproken (zoals toegangscode, gezichtsherkenning, vingerafdruk), mag u alleen gebruiken in de hiervoor geschikte apparatuur.

Uw andere beveiligingscodes, zoals de codes die de e.identifier aangeeft of de vijfcijferige identificatiecode, mag u alleen gebruiken:

- via de beveiligde website van de bank,
- via de mobiel bankieren app van de bank.



U mag beveiligingscodes nooit op een andere wijze gebruiken dan zoals hierboven is aangegeven. Op websites van anderen dan de bank mag u deze codes niet doorgeven. U mag deze codes nooit bekendmaken aan een ander, ook niet aan medewerkers van de bank