

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0172
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. P. Meijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 juli 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 3 maart 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van zogenaamde Microsoft-fraude. Zij is benaderd door iemand die zich voordeed als een medewerker van Microsoft. Op verzoek van deze medewerker heeft de consument toegang verleend tot haar computer en betalingen goedgekeurd. Achteraf is gebleken dat er een bedrag van € 16.505,- is overgemaakt naar een buitenlands rekeningnummer. De consument stelt voor deze overboeking geen toestemming gegeven te hebben. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zich niet gehouden aan de veiligheidsvoorschriften van de bank. Zij heeft grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid I BW en is zij zelf aansprakelijk voor de schade. De commissie ziet geen gronden voor beperking van deze aansprakelijkheid. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 5) de dupliek van de bank en 6) de pleitaantekeningen van de vertegenwoordiger van de consument
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 december 2021. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar vertegenwoordiger de heer mr. [naam], jurist van [naam stichting]. Ook de bank heeft deelgenomen aan de hoorzitting. Voorafgaand aan de hoorzitting heeft mr. [naam] pleitaantekeningen overgelegd. Deze pleitaantekeningen zijn aan het procesdossier toegevoegd.

- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit 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. De consument maakt gebruik van internetbankieren. Op de overeenkomst met de bank zijn de “Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren”, de “Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.” (bestaande uit de “Algemene Bankvoorwaarden 2017” en de “Voorwaarden Cliëntrelatie”) en het “Informatieblad Betaaldiensten Particulieren” van toepassing.
- 2.2 Op 27 april 2021 wordt de consument telefonisch benaderd door een persoon die zich voordoeft als een medewerker van de helpdesk van Microsoft (verder: de medewerker). Volgens deze medewerker zouden er problemen zijn met de Wifi van de consument en het synchroniseren van haar computer met het netwerk. Ook wordt er gesproken over een “hack” die gaande zou zijn. Met behulp van de medewerker zouden deze problemen opgelost kunnen worden. De consument heeft vervolgens de medewerker via het computerprogramma “Teamviewer” toegang gegeven tot haar computer om deze problemen op te lossen voor haar. Tijdens het telefoongesprek met de medewerker is de consument ingelogd op haar online bankomgeving en heeft zij tenminste één overboeking gedaan dan wel goedgekeurd. De consument zag vreemde schermen (af en toe zwart of heel klein) en werd afgeleid door de medewerker, waardoor zij niet meer precies weet wat er gebeurd is en waar zij wel en geen toestemming voor gegeven heeft.
- 2.3 Op 27 april 2021 omstreeks 14:15 uur is een bedrag van € 16.500,- van de spaarrekening van de consument bij de bank overgeboekt naar haar betaalrekening bij de bank. Omstreeks 14:25 uur is er vervolgens een bedrag van € 16.505,- van haar betaalrekening bij de bank overgeboekt naar een rekening van een onbekende derde bij een Portugese bank. De consument heeft op 27 april 2021 omstreeks 16:09 uur contact opgenomen met de bank. De bank blokkeert hierop de betaalpas van de consument en neemt contact op met de Portugese bank van de begunstigde in een poging de gelden veilig te stellen. Het blijkt niet meer mogelijk het geld veilig te stellen en/of terug te halen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert vergoeding van de bank voor de schade van € 16.500,- die zij als gevolg van de Microsoft-fraude geleden heeft.

- 2.5 De consument stelt dat zij geen toestemming gegeven heeft voor de twee overboekingen (een bedrag van € 16.500,- van haar spaarrekening naar haar betaalrekening en vervolgens een bedrag van € 16.505,- van haar betaalrekening naar een buitenlandse rekening). Zij heeft wel kleine bedragen overgemaakt en/of goedgekeurd, maar een dergelijk groot bedrag heeft zij niet zien langskomen en dus ook niet expliciet goedgekeurd.
- 2.6 Een medewerker van de bank zou de consument hebben medegedeeld dat er, voorafgaand aan de overboeking van € 16.500,-, geprobeerd was een bedrag van € 125.000,- van de rekening van de consument af te schrijven. De consument is van mening dat bij de bank de alarmbellen af hadden moeten gaan toen er een poging gedaan werd om zo'n groot bedrag af te schrijven. Ook toen de daadwerkelijke overboeking van € 16.500,- naar een buitenlandse rekening plaatvond had dit de bank moeten alarmeren. De consument heeft in 25 jaar tijd slechts een enkele keer een overboeking naar het buitenland gedaan en de door haar overboekte bedragen kwamen niet eens in de buurt bij het bedrag van € 16.500,-, laat staan bij het bedrag van € 125.000,-. De consument meent dat de bank de rekening bij deze verdachte transacties had moeten blokkeren, maar dit heeft de bank niet gedaan.
- 2.7 De consument geeft verder aan een goede bescherming van de bank tegen dergelijke oplichtingspraktijken te missen. De bank was al langere tijd bekend met dit soort oplichtingspraktijken en heeft nagelaten om hiervoor adequaat te waarschuwen en om maatregelen te treffen ter bescherming van haar klanten. Bij beschermende maatregelen valt te denken aan het inbouwen van een tijd klok voor het verhogen van limieten of de mogelijkheid (grote) betalingen binnen 24 uur te kunnen storneren. Ook had de bank consumenten de mogelijkheid kunnen bieden om de limiet voor betalingen via internetbankieren zelf naar beneden bij te stellen. Momenteel is het mogelijk om een bedrag van maximaal € 250.000,- in één keer over te boeken via internetbankieren. De consument geeft aan helemaal geen behoefte te hebben aan de mogelijkheid zo'n groot bedrag in één keer over te kunnen boeken. Zij had juist graag de limiet naar beneden willen stellen, maar deze mogelijkheid biedt de bank niet.
- 2.8 De consument wijst er op dat andere banken wel al maatregelen getroffen hebben om het fraudeurs en oplichters moeilijker te maken grote bedragen buit te maken. De ING-bank heeft bijvoorbeeld al in 2020 een wachttijd ingebouwd van vier uur na het verhogen van limieten. Het nemen van dergelijke maatregelen zou geen onaanvaardbare hoge eisen stellen aan de bank. Nu de Bank heeft nagelaten tijdig op adequate wijze te waarschuwen en maatregelen te nemen heeft zij volgens de consument de op haar rustende zorgplicht jegens haar geschonden en onrechtmatig gehandeld jegens haar en is zij aansprakelijk voor de daardoor geleden schade.

Hierbij merkt de consument nog op dat de bank medio september 2021 naar aanleiding van vragen in de media heeft verklaard constant te werken aan manieren waarop zij de klanten beter in staat kan stellen om te voorkomen dat zij slachtoffer van fraude worden. Zo zou er gewerkt worden aan een manier om klanten in staat te stellen extra blokkades toe te passen op overboekingen. Volgens de consument erkent de bank hiermee expliciet dat ze niet voldoende gedaan heeft om haar rekeninghouders en dus ook de consument te beschermen.

- 2.9 De consument voert verder aan dat in andere zaken waarbij klanten van de bank geld afhandig gemaakt is doordat oplichters gebruik maakten van het programma “Teamviewer”, de bank wel tot volledige compensatie is overgegaan. Het kan volgens de consument niet zo zijn dat gelijke gevallen ongelijk worden behandeld. Als de bank in het ene geval wel en in een identiek geval geen compensatie verleent, is er sprake van willekeur. De consument ziet niet in waarom in die gevallen wel en in haar geval geen *coulance* betracht wordt.
- 2.10 Tot slot klaagt de consument over het feit dat zij door de bank onvoldoende geïnformeerd is over de uitkomst van het onderzoek bij de Portugese bank en het feit dat zij nog altijd marketing mails ontvangt van de bank, ondanks het uitdrukkelijke verzoek van de consument om haar deze niet meer toe te sturen.

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

- 3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of de bank de schade dient te vergoeden die de consument heeft geleden als gevolg van de Microsoft-fraude op 27 april 2021. De commissie is van mening dat de bank hier niet toe gehouden is en licht hieronder toe waarom niet.

Betwiste betalingstransacties

- 3.2 De consument stelt dat zij niet heeft ingestemd met de overboeking van een bedrag van € 16.500,- van haar spaarrekening naar haar betaalrekening en de overboeking van het bedrag van € 16.505,- van haar betaalrekening naar een buitenlandse rekening. 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 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler (de consument) 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. In dit geval is tussen partijen niet in geschil dat er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie.

- 3.3 Volgens artikel 7:524 lid I BW moet de consument haar 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 zorgdragen 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 persoon die zich voordeed als medewerker van Microsoft de toegang heeft verleend tot haar computer via het programma “Teamviewer”. Ook staat vast dat de consument op verzoek van deze persoon beveiligingscodes heeft ingevuld waarmee zij betalingen heeft goedgekeurd. De consument heeft de stelling van de bank dat zij de overboekingen samen met de oplichter heeft uitgevoerd immers niet weersproken. 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 en zelf alle verliezen die uit de niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien dient te dragen. Zij is daarom zelf aansprakelijk voor de schade die zij heeft geleden door de betalingstransacties.
- 3.5 De commissie zal vervolgens moeten 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, dan wel er andere redenen zijn om de aansprakelijkheid toch bij de bank neer te leggen. De consument heeft daartoe aangevoerd dat de bank haar zorgplicht jegens haar heeft geschonden. De bank had de consument namelijk moeten waarschuwen toen er “verdachte” transacties plaatsvonden op haar rekening en haar rekening moeten blokkeren. Ook had de bank op adequate wijze moeten waarschuwen voor dit soort fraude en had zij maatregelen moeten treffen ter bescherming van consumenten hiertegen.

Daarnaast stelt de consument dat de bank in soortgelijke gevallen de schade van gedupeerden wel (uit *coulance*) volledig vergoedt. De bank zou daarom ook de schade van de consument moeten vergoeden.

Monitoringsplicht

- 3.6 De commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover de consument, die in een contractuele relatie tot de bank staat.¹ Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde en inzicht. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving.² De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand te informeren of te waarschuwen, of zelfs te weigeren om een opdracht uit te voeren.³
- 3.7 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen, moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de overboekingen. Daarbij merkt de commissie op dat zij reeds eerder heeft beslist dat van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁴ Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen.⁵ Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁶

¹ Zie HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, NJ 1999/285, r.o. 3.6.2 en bijvoorbeeld onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531.

² Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (Van den Berg), en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984.

³ Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (Safe Haven) en Hof Amsterdam 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611.

⁴ Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602.

⁵ Geschillencommissie Kifid nr. 2020-523.

⁶ Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759.

3.8 De vraag is dus of er voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de gegeven betaalopdrachten. De consument stelt dat de bank had moeten “aanslaan” op de “verdachte” transacties die plaatsvonden op haar rekening. Er zou allereerst gepoogd zijn een bedrag van € 125.000,- van de rekening van de consument af te boeken. De consument zou dit vernomen hebben van een medewerker van de bank. Tijdens de mondelinge behandeling van de zaak ontkent de bank dat er geprobeerd is een dergelijk bedrag af te schrijven van de rekening van de consument en/of dit door een medewerker van de bank zou zijn medegedeeld. Zij spreekt het vermoeden uit dat de oplichter dit genoemd heeft in het telefoongesprek met de consument om haar bang te maken. Nu uit het dossier niet blijkt dat er een poging gedaan is om een bedrag van € 125.000,- van de rekening van de consument af te schrijven zal de commissie hetgeen de consument hierover gesteld heeft buiten beschouwing laten. De (enkele) overboeking van het bedrag van € 16.505,- naar een buitenlands rekeningnummer vormt niet direct aanleiding om te twijfelen aan de betaalopdracht. De door de consument gestelde feiten dat zij zelden naar buitenlandse rekeningnummers geld overboekte en het overboeken van grote bedragen ook niet gebruikelijk was voor haar, maken dit niet anders. Mocht de bank wel gealarmeerd zijn door deze overboeking, dan zou het blokkeren van de rekening van de consument en/of haar waarschuwen de schade niet hebben kunnen voorkomen. De betwiste transactie was immers al definitief en kon niet meer voorkomen of teruggedraaid worden. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank niet hoefde te twijfelen aan de transactie en daarnaast de frauduleuze overboeking niet had kunnen voorkomen door het blokkeren van de rekening van de consument en/of de consument te waarschuwen als zij dit wel gedaan had.

Waarschuwingsplicht en de plicht tot het treffen van maatregelen

3.9 Volgens de consument waarschuwt de bank niet op adequate wijze voor deze vorm van fraude (“Microsoft-fraude”) en zou zij hiermee haar zorgplicht schenden. De commissie merkt op dat de consument slechts in zijn algemeenheid stelt dat de bank haar niet op adequate wijze heeft gewaarschuwd, maar zij laat na aan te geven op welke wijze de bank haar had behoren te waarschuwen om wel te voldoen aan haar zorgplicht. De commissie zal hier echter niet nader op ingaan, omdat zij van oordeel is dat deze vorm van fraude als algemeen bekend mag worden beschouwd en de consument daarop in alle redelijkheid bedacht had kunnen en moeten zijn.⁷ Op de website van de bank en in de media wordt al langere tijd actief gewaarschuwd voor (onder andere) deze vorm van fraude. Dat de consument desondanks niet bekend was met deze vorm van fraude kan de bank dan ook niet worden aangerekend.

⁷ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0031

- 3.10 De commissie is verder van oordeel dat de bank ook niet aansprakelijk is voor de schade van de consument omdat zij zou hebben nagelaten maatregelen te treffen ter bescherming van consumenten tegen dit soort fraude. De commissie kan de wens van de consument om de mogelijkheid te hebben om de limiet voor overboekingen via internetbankieren naar beneden bij te stellen wel begrijpen. De gemiddelde consument zal een limiet van € 250.000,- waarschijnlijk nooit gebruiken en hoe hoger de overboekingslimiet is des te groter de kans is dat de consument die slachtoffer wordt van fraude flinke schade lijdt. Om de consument te beschermen tegen fraudeurs en oplichters en eigen onwetendheid en/of naïviteit, zou de bank consumenten de mogelijkheid kunnen bieden zichzelf te beschermen door een lagere overboekingslimiet in te stellen. Dit betekent echter niet dat van de bank ook verwacht had mogen worden dat zij consumenten deze mogelijkheid zou bieden en zij, door dit niet te doen, haar zorgplicht zou hebben geschonden. De bank heeft ook een zekere vrijheid om haar eigen beleid te bepalen, zolang dit beleid niet in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. Het beleid van de bank om consumenten niet de mogelijkheid te bieden de overboekingslimiet naar beneden bij te stellen is naar het oordeel van de commissie niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid.
- 3.11 Hier komt bij dat niet vaststaat dat met het aanbieden van een mogelijkheid om de overboekingslimiet naar beneden bij te stellen de schade van de consument ook zou zijn voorkomen of beperkt zou zijn. Had de bank de mogelijkheid gehad om de overboekingslimiet naar beneden bij te stellen tot bijvoorbeeld € 20.000,-, hetgeen voor consumenten die wel eens grote aankopen (zoals een auto of een nieuwe keuken) doen geen vreemde limiet zou zijn, en had de consument gebruik gemaakt van deze mogelijkheid om de limiet naar beneden bij te stellen, dan zou de schade van de consument niet voorkomen hebben kunnen worden. Ook het invoeren van een wachttijd van vier uur voordat een limietverhoging daadwerkelijk ingaat zou de schade van de consument niet hebben voorkomen. Zoals de bank terecht stelt is er immers geen sprake geweest van een limietverhoging, omdat het overgeboekte bedrag binnen de overboekingslimiet viel.
- 3.12 De commissie volgt de consument niet in haar stelling dat de bank met de door haar in de media uitgebrachte verklaring van september 2021 expliciet heeft erkend dat zij tot dan toe te weinig gedaan heeft om haar klanten te beschermen tegen fraude. De bank heeft slechts aangegeven voortdurend bezig te zijn met de ontwikkeling van manieren om klanten beter in staat te stellen zich te beschermen tegen fraude. Tijdens de mondelinge behandeling van de zaak heeft de bank dit nog nader toegelicht en aangegeven in de tussentijd ook verschillende (onzichtbare) maatregelen getroffen te hebben om het fraudeurs nog lastiger te maken, welke maatregelen volgens de bank al een zichtbaar effect zouden hebben. Ook zou de bank op dit moment bezig zijn met de ontwikkeling van een functionaliteit die ziet op overboekingen vanuit de spaarrekening.

Omdat de bank vanuit veiligheidsoverwegingen niet in detail kan treden over de precieze maatregelen die getroffen zijn en nog getroffen zullen worden, kan de commissie hier geen inhoudelijk oordeel over geven. Dit is voor de beoordeling van deze zaak echter ook niet noodzakelijk, omdat het tot de beleidsvrijheid van de bank behoort om te bepalen welke maatregelen zij treft en wanneer zij dit doet.

Vergoeding op grond van het coulancekader bij bankhelpdeskfraude?

3.13 De consument voert verder aan dat er sprake is van willekeur bij de bank, nu andere klanten van de bank die op vergelijkbare wijze zijn opgelicht wel een (coulance)vergoeding ontvangen van de bank. De commissie is niet gebleken dat er sprake is van willekeur, nu er géén sprake is van identieke gevallen, zoals door de consument gesteld wordt. De gevallen waar de consument aan refereert betreffen namelijk zaken waarin er sprake was van bankhelpdeskfraude, ook wel “spoofing” genoemd. Bij bankhelpdeskfraude of “spoofing”, 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 ‘veilige rekening’ bij zijn of haar bank.⁸ Omdat misbruik gemaakt wordt van het vertrouwen dat mensen hebben in hun bank, hebben banken besloten om deze specifieke vorm van oplichting uit coulance te vergoeden. Deze coulancevergoeding wordt inmiddels ook betaald door de bank wanneer er sprake is van spoofing waarbij eveneens gebruik gemaakt is van “meekijksoftware” zoals het programma “Teamviewer”. De consument is niet benaderd door iemand die zich voordeed als een medewerker van haar bank, maar door iemand die zich voordeed als een medewerker van Microsoft. Van misbruik van vertrouwen dat mensen hebben in hun bank is in dit geval geen sprake.

3.14 De consument is van mening dat desondanks ook in haar zaak coulance betracht zou moeten worden door de bank. Het is echter niet aan de commissie om de grenzen van een (mede) door de bank opgesteld coulancekader op te rekken en/of op andere wijze de bank te verplichten over te gaan tot een vergoeding uit coulance. Een vergoeding uit coulance is immers juridisch niet afdwingbaar. Het is aan de banken om duidelijkheid te geven over de reikwijdte van het huidige coulancekader bij bankhelpdeskfraude.

⁸ Zie de definitie van spoofing zoals opgenomen in het document “Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)”, opgesteld op 2 juni 2021 door de Nederlandse Vereniging voor Banken (NVB)

Overige klachten van de consument

- 3.15 De commissie kan zich voorstellen dat het feit dat de consument door de bank nauwelijks is geïnformeerd over (de uitkomst van) het onderzoek naar de betwiste transacties, maar de bank haar wel continu marketing mails stuurt, ondanks haar uitdrukkelijke verzoek dit niet te doen, tot ergernis heeft geleid bij de consument. De bank heeft tijdens de mondelinge behandeling erkend dat de nazorg te wensen over gelaten heeft. Om die reden heeft zij de consument tijdens de mondelinge behandeling een tegemoetkoming aangeboden. Deze tegemoetkoming is door de consument niet geaccepteerd. Hoewel de commissie begrip heeft voor de klachten van de consument over de nazorg van de bank, kan dit niet tot een toewijzing van de vordering van de consument leiden. Verder kan de commissie de bank niet verplichten haar eerder gedane aanbod gestand te doen, maar het zou haar sieren als zij dit wel zou doen.
- 3.16 De commissie concludeert dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, zoals bepaald in artikel 7:529 lid I BW en zij zelf alle verliezen dient te dragen die voor haar uit de niet-toegestane betalingstransacties welke op 27 april 2021 hebben plaatsgevonden voortvloeien. Voor het toewijzen van de vordering bestaat geen grond.

4 De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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

Burgerlijk Wetboek

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. 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, 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 gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen.*

Artikel 7:528

- 1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.*
- (...)*

Artikel 7:529

- 1. In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*
- 2. 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. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.*

3. 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.

(...)

Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

(...)

Wat moet u doen?

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

2 Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

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

4 Controleer uw betaalrekening

5 Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op. Hieronder vindt u een toelichting.

Toelichting veiligheidsregels

1 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.dentifier), 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*