

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0418  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,  
mr. J. van der Groen, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 november 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 20 mei 2022  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Spoofingfraude. De consument is in totaal drie keer het slachtoffer geworden van spoofing-fraude. De bank heeft de schade die zij door de eerste oplichting heeft geleden uit coulance vergoed. Nadat zij voor de tweede keer was opgelicht, werd een constructie met de bank afgesproken om oplichting in de toekomst te voorkomen. Die constructie is door de bank niet goed uitgevoerd, waarna de consument een derde keer is opgelicht. De bank heeft de schade voortvloeiend uit de derde oplichting daarom ook vergoed. De consument stelt dat de bank ook de schade voortvloeiend uit de tweede oplichting dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen omdat de consument de betalingen zelf heeft uitgevoerd. Het is niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Dat de consument niet een tweede keer een vergoeding uit coulance aanbiedt, is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering wordt afgewezen.

### **I. De procedure**

- I.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 en 5) de dupliek van de bank.
- I.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.
- I.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 spaarrekening en twee betaalrekeningen aan bij de bank.
- 2.2 Op 27 januari 2020 is de consument het slachtoffer geworden van zogenoemde 'spoofingfraude'. Zij is gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de bank. De consument is door deze persoon overgehaald om een drietal overboekingen te doen naar een onbekende rekening. In totaal is een bedrag van € 6.565,- van de rekening van de consument afgeschreven. De laatste overboeking van € 3.000,- is door de bank tegengehouden. De bank heeft kort na de oplichting telefonisch contact opgenomen met de consument en haar verteld dat zij was opgelicht.
- 2.3 In het kader van een coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude, heeft de bank de consument een schriftelijk voorstel gedaan om de schade te vergoeden. Dat voorstel is door de consument ondertekend op 25 januari 2021.
- 2.4 Op 14 juni 2021 is de consument opnieuw slachtoffer geworden van oplichting. Zij is gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de fraudehelpdesk van de bank. Deze persoon vertelde de consument dat er een verdachte transactie had plaatsgevonden op haar rekening. De consument heeft dat nagekeken, maar heeft de genoemde transactie niet kunnen vinden. Vervolgens gaf de persoon aan dat zij veel geld op haar rekening had staan. Met de mededeling dat de consument haar geld veilig kon stellen, heeft hij haar overgehaald om meerdere overboekingen te doen. Zij heeft hiervoor telkens bedragen overgeboekt van haar spaarrekening naar een van haar betaalrekeningen, om deze vervolgens over te boeken naar voor haar onbekende rekeningnummers, op instructie van een oplichter. In totaal zijn 28 overboekingen gedaan voor een totaalbedrag van € 47.812,-.
- 2.5 Naar aanleiding van de oplichting op 14 juni 2021 is de consument in gesprek gegaan met de bank om te voorkomen dat zij opnieuw slachtoffer zou worden van oplichting. Op 30 juni 2021 heeft een gesprek plaatsgevonden op het kantoor van de bank te Hengelo. In het gesprek is met de bank afgesproken dat haar spaarrekening geblokkeerd zal worden. Om geld te kunnen overboeken van haar spaarrekening, zal de consument contact moeten opnemen met de bank. Daarnaast is een volmachtconstructie afgesproken, met als gevolg dat de consument voor het overboeken van geld van haar spaarrekening naar haar betaalrekening toestemming moet krijgen van haar dochter. Deze afspraken zijn door de bank echter niet goed doorgevoerd.

- 2.6 Op 4 september 2021 is de consument voor een derde keer slachtoffer geworden van oplichting. Ook dit keer ging het om een persoon die zich voordeed als een medewerkster van de fraudehelpdesk van de bank. De consument is overgehaald om geld over te boeken van haar spaarrekening naar haar betaalrekening en om dat geld vervolgens over te boeken naar onbekende rekeningnummers. In drie betalings-transacties heeft de consument in totaal € 2.591,07 overgeboekt naar buitenlandse bankrekeningen.
- 2.7 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank met het verzoek de schade die zij heeft geleden te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen omdat de consument al eerder een vergoeding heeft ontvangen. Op 5 november 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank erkend dat zij de afspraken die zijn gemaakt om te voorkomen dat zij nog eens wordt opgelicht niet goed heeft doorgevoerd. In verband daarmee heeft de bank de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de oplichting op 4 september 2021, ter hoogte van € 2.591,07, vergoed.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument stelt dat de bank het verzoek tot vergoeding van de schade door de tweede en derde oplichting ten onrechte heeft afgewezen. Dat zij eerder is opgelicht, betekent niet dat zij daarmee immuun is voor alle toekomstige pogingen van oplichters. Het is onredelijk om te verwachten dat iemand altijd weet wanneer hij of zij contact heeft met een oplichter. Daarnaast was sprake van actieve misleiding door de oplichters, waarbij aantoonbaar en overtuigend misbruik is gemaakt van de naam van de bank. Van grove nalatigheid aan de zijde van de consument was geen sprake. De oplichters beschikten over privacygevoelige informatie, waarmee zij het vertrouwen van de consument hebben gewonnen. Zo wisten de oplichters onder meer wat haar banksaldo was en werd bij de derde oplichting opgemerkt dat zij zou worden gebeld over een afspraak op het kantoor van de bank in Hengelo, waar zij eerder ook daadwerkelijk een afspraak had. De consument verwijt de bank dat zij haar systemen niet goed heeft beveiligd, waardoor derden toegang hebben kunnen krijgen tot deze vertrouwelijke informatie. De bank is immers de enige partij die over die gegevens kon beschikken. Tot slot stelt de consument dat de bank haar onvoldoende heeft gewaarschuwd nadat zij de eerste keer was opgelicht. Gelet op de aangevoerde omstandigheden, brengen de eisen van redelijkheid en billijkheid mee dat de bank de schade dient te vergoeden.

De consument vordert vergoeding van de schade van € 50.403,-.

*Het verweer*

2.9 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 commissie merkt op dat de bank tijdens de procedure heeft erkend dat zij de afspraken die gemaakt zijn op 30 juni 2021 niet goed heeft uitgevoerd. De bank heeft de schade die de consument als gevolg van de oplichting op 4 september 2021 heeft geleden daarom vergoed. De vraag die partijen alleen nog verdeeld houdt is of de bank verplicht is de schade die de consument door de oplichting op 14 juni 2021 heeft geleden te vergoeden.
- 3.2 Hoewel de commissie oog heeft voor de financiële en emotionele impact die de oplichting op de consument kan hebben, kan de commissie niet anders dan – in lijn met eerdere uitspraken – deze vraag ontkennend beantwoorden. Van belang is daarbij dat de bank alleen is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de transacties door de consument zelf zijn geïnitieerd en geautoriseerd in overeenstemming met de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan (artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek).
- 3.3 De consument heeft onder meer gesteld dat de bank heeft nagelaten haar gegevens voldoende te beschermen, als gevolg waarvan de oplichting mogelijk is gemaakt. De bank heeft daar tegenin gebracht dat de gegevens van haar cliënten alleen te raadplegen zijn door medewerkers van de bank die daartoe bevoegd zijn. In de administratie van de bank wordt altijd vastgelegd welke medewerker gegevens van een klant heeft geraadpleegd. Uit intern onderzoek is gebleken dat er in de weken voorafgaand aan de oplichting op 14 juni 2021 geen medewerkers zijn geweest die de gegevens van de consument hebben geraadpleegd, aldus de bank. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat haar medewerkers niet betrokken waren bij de oplichting op 14 juni 2021. Dat de bank over gegevens van de consument beschikt, betekent nog niet dat de bank betrokken moet zijn geweest bij de oplichting. Dat de bank de gegevens van de consument onvoldoende heeft beschermd, is niet komen vast te staan.
- 3.4 Verder heeft de consument gesteld dat zij na de eerste keer dat zij werd opgelicht onvoldoende is gewaarschuwd voor fraude. De commissie volgt die stelling niet.

De bank heeft immers toegelicht dat zij op verschillende manieren waarschuwt voor fraude. Zo stuurt de bank bankmails en plaatst zij berichten op haar website waarin wordt gewaarschuwd voor fraude. Ook heeft de consument een flyer ontvangen waarop staat aangegeven dat de bank nooit vraagt om beveiligingscodes of betaalpassen op te sturen, via een link in e-mail of sms direct in te loggen in de online omgeving van of de app van de bank. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee voldoende aangetoond dat de consument via verschillende kanalen is gewaarschuwd voor fraude. Bovendien mocht de bank er in beginsel van uitgaan dat zij na een eerste keer schade te hebben geleden door oplichting voldoende gewaarschuwd was.

- 3.5 Voor zover de consument heeft beoogd een beroep te doen op het coulancekader voor spoofingfraude, overweegt de commissie het volgende. Vast staat dat de bank de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de eerste spoofingfraude uit coulance heeft vergoed. De Nederlandse Vereniging van Banken heeft toetsingscriteria opgesteld voor coulance bij schade door spoofingfraude. In de toetsingscriteria is opgenomen dat een bank mag besluiten om klanten waarvan zij al eerder schade heeft vergoed die het gevolg is van spoofingfraude, niet opnieuw een coulancevergoeding aan te bieden. Gelet op de toetsingscriteria, is de commissie van oordeel dat het besluit van de bank om de schade voortvloeiend uit de oplichting op 14 juni 2021 niet te vergoeden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Ook kan de consument uit het krijgen van een eerdere coulancevergoeding niet zonder meer het recht op een tweede vergoeding afleiden. De bank mag namelijk in beginsel haar eigen afweging maken langs de lijnen van de vastgestelde toetsingscriteria.
- 3.6 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

#### **4. De beslissing**

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

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*