

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0490  
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 30 november 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1], verder te noemen de consument (in deze zaak vertegenwoordigd door zijn zoon de heer [naam 2])
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

## **Samenvatting**

Helpdeskfraude. De consument is telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als medewerker van Microsoft. Op instructie van deze persoon heeft de consument meekijksoftware gedownload en heeft hij ingelogd op zijn internetbankieren. Vervolgens heeft er een betalingstransactie van € 19.000,- plaatsgevonden. De consument vordert dat de bank het bedrag van deze betalingstransactie aan hem vergoedt. Volgens de consument is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie en heeft de bank haar zorgplicht geschonden. De commissie oordeelt echter dat de bank het bedrag van de betreffende betalingstransactie niet hoeft te vergoeden. De vordering wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 tussen partijen**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Hierop zijn (onder meer) de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2021 van toepassing.
- 2.2 Op 24 en 25 juni 2021 is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerker van Microsoft. Deze persoon gaf aan dat er een urgent probleem was met de computer van de consument en dat daardoor criminelen via internetbankieren geld konden stelen. De consument heeft deze onbekende persoon toegang gegeven tot zijn computer om zodoende de problemen op te lossen. Op instructie van deze onbekende persoon heeft de consument meekijksoftware gedownload en heeft hij ingelogd op zijn internetbankieren. Vervolgens heeft er een betalingstransactie van € 19.000,- plaatsgevonden.

*De klacht en vordering*

- 2.3 De consument vordert dat de bank het bedrag van de betalingstransactie (€ 19.000,-) aan hem vergoedt. Volgens de consument is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. Deze betaling is namelijk niet door de consument (bewust) gedaan. De fraudeur heeft stiekem deze betaling in de internetbankieren-omgeving klaargezet en vervolgens heeft de consument onbewust codes ingetoetst, waardoor de betaling kon plaatsvinden.
- 2.4 Verder wijst de consument erop dat de overboeking werd gedaan naar een rekeningnummer van een in Groot-Brittannië gevestigde onderneming en dat die rekening is gekoppeld aan [naam platform], een beruchte partij. De consument vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door een betalingstransactie te faciliteren aan een tegenrekening/tegenpartij met een beruchte reputatie. De bank had deze transactie moeten signaleren en daarop actie moeten ondernemen.

*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 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de bank het bedrag van de betwiste betalings-transactie (€ 19.000,-) aan de consument moet vergoeden.

- 3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen *toegestane* en *niet-toegestane* betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het 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 consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt, zoals het geheimhouden van de beveiligingscodes (waaronder de pincode en de signeercode die door de RaboScanner worden aangemaakt).
- 3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of er in deze zaak sprake is van een toegestane transactie. De bank wijst erop dat bij de transactie gebruik is gemaakt van de betaalpas, pincode en RaboScanner van de consument. De bank heeft daarbij toegelicht dat wanneer meer dan € 250,- wordt overgemaakt naar een onbekende rekening (dat wil zeggen: een rekening waar de consument de afgelopen 15 maanden geen geld met de RaboScanner naar heeft overgemaakt), de transactie dan geaccordeerd moet worden met de RaboScanner. Uit de administratie van de bank volgt dat de betalingstransactie van € 19.000,- met de RaboScanner van de consument is goedgekeurd. Volgens de bank is er daarom sprake van een toegestane betalings-transactie. Volgens de consument is er daarentegen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De consument benadrukt dat hij niet *bewust* deze betalings-transactie heeft verricht. Het is goed mogelijk dat hij via de RaboScanner had kunnen zien dat er een overboeking plaatsvond, maar hij heeft dit niet opgemerkt. Hij heeft dan ook niet ingestemd met de betreffende betalingstransactie – zo betoogt de consument.
- 3.4 De commissie overweegt dat in deze zaak in het midden kan blijven of er sprake is van een toegestane of niet-toegestane transactie. In beide gevallen is namelijk de conclusie dat de bank niet gehouden is om het bedrag van de betreffende betalingstransactie aan de consument te vergoeden.

- In het geval waarin de betreffende transactie als een toegestane transactie zou worden aangemerkt, geldt namelijk dat de consument dan gebonden is aan die transactie. De vergoedingsplicht van artikel 7:528 lid 1 BW is dan niet van toepassing.
- In het geval waarin de betreffende transactie als een niet-toegestane transactie zou worden aangemerkt, geldt het volgende. De consument heeft de betreffende transactie mogelijk gemaakt door een derde toegang te geven tot zijn computer, door vervolgens (op verzoek van die derde) in te loggen op zijn internetbankieren en door de transactie (onbewust) te accorderen met de RaboScanner. Daarmee heeft hij de (in de bijlage van deze uitspraak opgenomen) veiligheidsregels van de bank niet in acht genomen. Dit betekent dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1.<sup>1</sup> Bij grove nalatigheid van de consument hoeft de bank het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie niet te vergoeden. Ook ziet de commissie in deze zaak geen aanleiding om de eigen aansprakelijkheid van de consument te beperken op grond van artikel 7:529 lid 2 BW.

3.5 In beide gevallen is dus de conclusie dat de bank het bedrag van de betwiste transactie niet hoeft te vergoeden.

3.6 De argumenten van de consument leiden niet tot een andere conclusie. De consument heeft gesteld dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door een betalings-transactie te faciliteren aan een tegenrekening/tegenpartij met een beruchte reputatie. De commissie overweegt dat de bank enkel is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.<sup>2</sup> Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was. Het is de commissie niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar op het moment dat zij de betalingstransactie uitvoerde. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de betalingstransactie te blokkeren. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

---

<sup>1</sup> Zie ook GC Kifid nr. 2022-0325 (overweging 3.7) en 2022-0377 (overweging 3.7).

<sup>2</sup> Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

3.7 Kortom: hoewel de commissie betreurt dat de consument zijn geld kwijt is, is zij van oordeel dat de klacht ongegrond is. De vordering wordt daarom afgewezen.

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

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](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).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2021**

### Hoofdstuk 2 Meldpunten bij verlies en diefstal en Uniforme veiligheidsregels

#### **Uniforme veiligheidsregels**

##### **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, toegangscode van het apparaat met een digitale pas en mPIN die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode/I-code en signeercodes/S-code, die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. (...)
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op [rabobank.nl/veiligbankieren](http://rabobank.nl/veiligbankieren). (...)
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van Rabobank of op een andere wijze dan wij u hebben 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. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen. (...)

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

*Denk hierbij aan het volgende:*

- (...)
- 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 ons verstrekte toepassingen, op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt. (...)