

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0935**

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Bankhelpdeskfraude. Spoofing. Niet-toegestane betalingstransactie. De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan. Op enig moment wordt hij gebeld door een persoon, die hem ertoe beweegt het programma AnyDesk op zijn iPad te installeren. Daarna wordt er een betalingstransactie vanaf zijn betaalrekening verricht. Nadat dit is gebeurd, beseft de consument dat hij is opgelicht. Hij doet daarvan aangifte bij de politie en vordert dat de bank de betalingstransactie aan hem vergoedt. De commissie is van oordeel dat het coulancekader van de NVB niet van toepassing is, omdat de consument niet is gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van zijn eigen bank en het telefoonnummer van de bank niet is misbruikt. Omdat niet is komen vast te staan dat de betalingstransactie met instemming van de consument is verricht, kwalificeert de commissie de betaling als een niet-toegestane betalingstransactie. De commissie wijst de vordering van de consument af, omdat deze wettelijk gezien grof nalatig heeft gehandeld. De commissie ziet geen aanleiding om deze aansprakelijkheid te beperken.

### **I. Procedure**

- I.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de e-mail van de consument van 10 oktober 2022 met zijn keuze voor een bindend advies.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. Marijs, als jurist verbonden aan Anker Rechtshulp.

- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 oktober 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting via een telefoonverbinding en werd op de zitting bijgestaan door mevrouw mr. M. Marijs voornoemd. Namens de bank is op de hoorzitting verschenen [naam], medewerker juridische zaken.
- 1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. 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 een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met daaraan gekoppeld een betaalpas (hierna: de betaalpas) met bijbehorende pincode. De consument maakt gebruik van internetbankieren.
- 2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Mijn ING van januari 2021 (hierna: de voorwaarden) en de Uniforme veiligheidsregels (hierna: de veiligheidsregels) van toepassing.
- 2.3 In artikel 1 van de voorwaarden staat:

*“(…) Samenhang*

- 1. Op Mijn ING zijn ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. Als in deze voorwaarden bepalingen staan die hetzelfde onderwerp regelen als in de Voorwaarden Mijn ING, dan gaan de Voorwaarden Mijn ING voor.”*

- 2.4 In artikel 2 van de voorwaarden staat:

*“(…) Mijn ING gebruiken*

- 1. Mijn ING is internetbankieren van ING. In Mijn ING kunt u onder andere:*
- Uw saldo en af- en bijschrijvingen bekijken;*
  - Geld overmaken;*
  - Uw persoonlijke gegevens beheren en ter identificatie en/of authenticatie versturen naar derden.*
- 2. In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.*
3. (...)
4. (...)

5. Als u Mijn ING gebruikt, moet u veilig bankieren. Dat doet u door zich te houden aan de Uniforme veiligheidsregels op de pagina hierna. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. Tips over veilig bankieren vindt u op [ing.nl/veiligbankieren](http://ing.nl/veiligbankieren). (...)

## 2.5 In artikel 3 van de voorwaarden staat:

“(...) Aansprakelijkheid

1. Als u veilig bankiert, vergoeden wij de schade volledig die u lijdt door misbruik van Mijn ING.
2. Als de schade is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw kant, vergoeden wij de schade niet. (...)

## 2.6 In de veiligheidsregels staat:

“(...) **Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?**

U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw betaalrekening is afgeschreven, door ING wordt vergoed. ING is echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

**Wat moet u doen? (...)**

### **1. Houd uw beveiligingscodes geheim.\***

(...) Denk hierbij aan het volgende:

- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps:
  - Wachtwoord
  - SMS-codes
  - Activeringscode
  - Bevestigingscode
  - Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
  - Mobiele pincode
  - ING Scanner: kleurencode en code

(...)

- 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 is te ontcijferen. Bewaar in dat geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt;
- (...)
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps;

- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan ING u heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van ING of andere dienstverlener (zoals computer beveiligingsbedrijf) te zijn. ING of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen. Op [ing.nl/veiligbankieren](http://ing.nl/veiligbankieren) vindt u meer informatie over veilig gebruik van beveiligingscodes.

**2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt. (...)**

**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 voor het regelen van uw bankzaken gebruikt, 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 ING verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken. (...)"

**4. Controleer uw bankrekening. (...)**

**5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.**

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met ING contact op:
  - u heeft uw bankpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is;
  - u weet of vermoedt dat iemand anders, zonder uw toestemming, uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
  - u ziet dat er transacties op uw bankrekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven; (...)"

2.7 Op 12 juli 2021 omstreeks 10:30 uur heeft een persoon met een anoniem telefoonnummer contact gezocht met de mobiele telefoon van de consument. Deze persoon heeft zich voorgedaan als een medewerker van de afdeling fraudebestrijding van Coöperatieve Rabobank U.A. (hierna: Rabobank) en de consument ertoe bewogen het programma AnyDesk te downloaden op zijn iPad. Daarna is er € 3.801,- van de betaalrekening overgemaakt naar een andere betaalrekening. Ook is er geld overgemaakt van een betaalrekening die de consument aanhoudt bij Rabobank. Dit bedrag heeft Rabobank aan de consument vergoed.

2.8 Op 15 juli 2021 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude met betaalproducten.

2.9 Op 2 augustus 2021 heeft de consument de bank een brief gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Mevrouw [achternaam], ik heb van u begrepen dat de ING het fraudebedrag van € 3.801,- niet terugboekt omdat de fraudeur zich heeft uitgegeven als Rabomedewerker. Deze zogenaamde Rabomedewerker heeft binnen het kader van zijn frauduleus handelen gevraagd of ik nog meer bankrekeningen bezat waarop ik bevestigend heb geantwoord met mijn ING betaalrekening. Hij vroeg mij naar mijn inlog gegevens die ik door mijn zenuwen niet terstond kon geven. Toch is op 12 juli 2021 € 3.801,00 van mijn ING Betaalrekening [IBAN betaalrekening] afgeschreven zonder mijn medeweten en zonder mijn toestemming.*

*Aangezien beide fraudegevallen causaal verband hebben met elkaar verzoek ik ook de ING het fraudebedrag van € 3.801,00 terug te boeken op mijn betaalrekening. (...)”*

2.10 Op 3 september 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Omtrent deze variant van oplichting ("spoofing" of "bankhelpdeskfraude") dient te worden beoordeeld of u in aanmerking komt voor een vergoeding op grond van coulance.*

*In uw geval is er sprake van iemand die zich voordeed als medewerker van de Rabobank en niet van de ING bank. Om die reden voldoet u niet aan deze definitie en kunt u geen beroep doen op de coulanceregeling bij ING.*

*Hoewel wij begrijpen dat u zich heeft laten misleiden door de beller, zijn er geen gronden die er toe leiden dat de schade door ING vergoed dient te worden. Deze dient dan ook voor eigen rekening te blijven. (...)”*

2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering van de consument*

2.12 De consument vordert een schadevergoeding van € 3.801,- van de bank.

2.13 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- a. De consument is op 12 juli 2021 slachtoffer geworden van ‘spoofing’ en heeft hiervan op 15 juli 2021 aangifte gedaan bij de politie. Ten onrechte gaat de bank ervan uit dat de consument zelf het bedrag van € 3.801,- heeft overgeboekt. Dit bedrag is zonder medeweten van de consument en zonder diens nadrukkelijke toestemming afgeschreven van de betaalrekening. Hij heeft op geen enkele wijze zelf dit bedrag overgeboekt. Dat heeft de persoon gedaan die hem heeft opgelicht. De consument heeft ook niet zijn wachtwoord en/of pincode afgegeven.

- b. De bank heeft de *Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)* van 2 juni 2021 (hierna: de coulanceregeling) van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB)<sup>1</sup> verkeerd geïnterpreteerd. Met de stelling van de bank dat deze toetsingscriteria in dit geval niet van toepassing zijn omdat de consument iemand aan de telefoon had die zich voordeed als een medewerker van Rabobank en niet van de bank, gaat de bank eraan voorbij dat de oplichter zich voordeed alsof hij door de bank gemachtigd was om op te treden in het fraudeprotocol. Het toetsingskader spreekt van ‘spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank.’
- c. De bank miskent dat Rabobank middels toepassing van voornoemde toetsingscriteria van de NVB de consument inmiddels geheel schadeloos heeft gesteld. Bovendien miskent de bank dat de oplichter wel degelijk de naam van de bank heeft genoemd. De oplichter heeft de identiteit van de bank gebruikt om de consument te misleiden, wat nu juist de kern van ‘spoofing’ is.
- d. Ten onrechte lijkt de bank de consument te verwijten dat hij niet weet dat banken niet in de gelegenheid zijn om elkaar te machtigen ten aanzien van het afwickelen van het fraudeprotocol. Dergelijke kennis wordt door het toetsingskader niet aanwezig verondersteld en is derhalve niet ter zake doende. Daarbij komt dat kennis van dit onderwerp bij de consument niet kan en mag worden verwacht.
- e. Het zou de bank hebben gesierd als zij de consument, die al jarenlang een trouwe klant van de bank is, op enige wijze tegemoet zou komen. Het is voor de consument, die drieëntachtig is, zeer teleurstellend dat hij blijkbaar niet de bescherming geniet die de coulanceregeling beoogt te bieden. Voor de consument is het niet alleen schrijnend dat hem geld afhandig is gemaakt, het raakt hem bijzonder dat de bank waaraan hij al jaren zijn geld toevertrouwt hem domweg weigert ook maar enigszins tegemoet te komen.

*Het verweer van de bank*

2.14 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 gaat deze zaak over?*

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de schade die de consument stelt te hebben geleden door de betalingstransactie van € 3.801,- aan hem moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

---

<sup>1</sup> Deze zijn te vinden op <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing>.

### *Wat houdt partijen verdeeld?*

3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals hiervoor weergegeven onder 2.12 en 2.13. Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat er geen aanleiding is voor een schadevergoeding aan de consument, omdat deze de persoon die hem heeft gebeld (hierna: de oplichter) toegang tot zijn iPad heeft gegeven door het programma *AnyDesk* te downloaden. De bank heeft toegelicht dat de oplichter daardoor op afstand kon meekijken toen de consument zijn pincode voor internetbankieren invoerde. Volgens de bank kon de oplichter de betalingsopdracht voor de transactie van € 3.801,- bevestigen doordat hij op die manier op de hoogte was van de pincode van de consument. Omdat de consument op die manier in strijd heeft gehandeld met de toepasselijke voorwaarden, is de bank van mening dat er geen aanleiding is voor een schadevergoeding. Voor zover de consument een beroep heeft gedaan op de coulanceregeling, is de bank van mening dat deze regeling niet van toepassing is. Volgens de bank is er in deze zaak geen sprake van ‘spoofing’ in de zin van de coulanceregeling, omdat de oplichter zich voordeed als een medewerker van Rabobank en niet van de bank. Volgens de bank mist de coulanceregeling bovendien toepassing omdat de oplichter geen misbruik heeft gemaakt van het telefoonnummer van de bank, maar een anoniem telefoonnummer heeft gebruikt.

### *De coulanceregeling van de NVB met betrekking tot ‘spoofing’*

3.3 Eind 2020 hebben de vier grootbanken besloten tot de coulanceregeling, om particuliere klanten die slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude, ook wel ‘spoofing’ genoemd, te vergoeden in bepaalde gevallen. Aanleiding voor die beslissing was het feit dat er bij deze vorm van fraude misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat klanten in hun bank hebben doordat het telefoonnummer en de naam van de bank worden misbruikt.<sup>2</sup> De coulanceregeling definieert ‘spoofing’ als volgt: *“(…) Bij bankhelpdesk fraude, 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 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 zijn of haar bank. (...)”*

3.4 Naar het oordeel van de commissie is de coulanceregeling niet van toepassing op de situatie van de consument. Vaststaat weliswaar dat de consument op 12 juli 2021 omstreeks 10:30 uur op zijn mobiele telefoon is gebeld door de oplichter, die hem heeft bewogen het programma *AnyDesk* te downloaden op zijn iPad en dat er daarna een bedrag van € 3.801,- van de betaalrekening is overgemaakt naar een andere betaalrekening. Daarentegen staat ook vast dat de oplichter zich heeft voorgedaan als een medewerker van de Rabobank en niet van de bank.

---

<sup>2</sup> Bron: <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing>, geraadpleegd op 17 oktober 2022.

Tussen partijen is bovendien niet in geschil dat de oplichter gebruik heeft gemaakt van een anoniem telefoonnummer en geen misbruik heeft gemaakt van een telefoonnummer van de bank. Uit het voorgaande volgt dat niet is voldaan aan twee belangrijke elementen voor toepasselijkheid van de coulanceregeling, namelijk dat de oplichter zich moet hebben voorgedaan als een medewerker van de *eigen* bank en/of dat de oplichter het telefoonnummer van de *eigen* bank moet hebben gebruikt. De commissie is, nu aan geen van beide voorwaarden is voldaan, van oordeel dat de coulanceregeling niet van toepassing is op de situatie van de consument. Ten overvloede merkt de commissie daarbij op dat het niet aan haar is om de coulanceregeling op te rekken.

- 3.5 Gelet op het voorgaande zal de commissie nu ingaan op het relevante wettelijke kader. De wet maakt onderscheid tussen *toegestane* betalingstransacties en *niet-toegestane* betalingstransacties.

#### *Toegestane betalingstransacties*

- 3.6 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit *met instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (in dit geval de consument). Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een toegestane betalingstransactie. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

#### *Niet-toegestane betalingstransacties*

- 3.7 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie op grond van artikel 7:522 lid 2 BW als *niet toegestaan* aangemerkt. In geval van een niet-toegestane betalingstransactie betaalt de betaaldienstverlener van de betaler (in dit geval de bank) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter *zélf* 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 dat laatste artikel staat dat de betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken (in dit geval de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn.



In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, deze verplichtingen niet is nagekomen, kan de rechter de aansprakelijkheid van de betaler beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt. Dat staat in artikel 7:529 lid 3 BW. Indien een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener (in dit geval de bank) op grond van artikel 7:527 lid I BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed.

*De betalingstransactie van € 3.801,-*

- 3.8 Het is onduidelijk of de betaling van € 3.801,- een betalingstransactie *met instemming* van de consument of een *niet-toegestane* betalingstransactie is. De consument stelt dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Het is dan aan de bank om te bewijzen dat sprake is van een betalingstransactie met instemming van de consument. Dat staat in artikel 7:527 lid I BW. Dat bewijs heeft de bank niet geleverd, zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Op grond van hetgeen hiervoor onder 3.7 is overwogen, zou dit in beginsel tot het oordeel moeten leiden dat de bank het bedrag van € 3.081,- aan de consument moet vergoeden.
- 3.9 De consument zal zijn verlies echter zélf moeten dragen, omdat hij naar het oordeel van de commissie met betrekking tot deze betalingstransactie wettelijk gezien ‘grof nalatig’ heeft gehandeld. Alhoewel het aan de bank is om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid door de consument, rust op hem een ‘verzwaarde stelplicht’. Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop zijn pincode in onbevoegde handen zou kunnen zijn geraakt, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico’s van misbruik plaatsen.<sup>3</sup> Dat betekent dat van de consument mag worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring geeft voor de omstandigheid dat zijn pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. Daarbij kan hij niet volstaan met te stellen dat hij dat niet weet, maar zal hij in dat geval ook moeten onderbouwen waarom hij die informatie niet kan geven.<sup>4</sup>
- 3.10 Uit de processtukken blijkt dat de consument de oplichter toegang heeft gegeven tot zijn iPad nadat deze hem had bewogen het programma *AnyDesk* op zijn iPad te downloaden.

<sup>3</sup> Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-144 en 2019-733.

<sup>4</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2015-322.

Daarna heeft de consument op verzoek van de oplichter internetbankieren opgestart. Eerst op zijn computer, en toen dat niet lukte, op zijn iPad. Vervolgens heeft hij de oplichter toegang verleend tot zijn iPad. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee gehandeld in strijd met de veiligheidsregels, hiervoor opgenomen onder 2.6. Nadat de consument het programma *AnyDesk* had gedownload, heeft hij de oplichter in staat gesteld om op afstand een bedrag van de betaalrekening over te maken naar een andere betaalrekening. De commissie is van oordeel dat de consument hiermee evident in strijd met de hem verstrekte veiligheidsregels voor (internet) bankieren als hiervoor onder 2.6 vermeld, heeft gehandeld en bovendien (eerder) argwaan had moeten krijgen dat er iets niet klopte en dat hij de betalingstransactie had kunnen voorkomen. Door dat niet te doen kan zijn handelen als grof nalatig in de zin van de wet worden gekwalificeerd.<sup>5</sup>

- 3.11 Het voorgaande betekent dat de consument zélf alle verliezen die uit de niet-toegestane betalingstransactie is voortgevloeid, moet dragen. Dat volgt uit artikel 7:529 lid 1 BW en uit artikel 3 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.5.
- 3.12 De stelling van de consument dat hij ten tijde van de oplichting de leeftijd van tweeëntachtig jaren had, kan hem niet baten. In dat verband heeft hij aangevoerd dat hij vanwege zijn leeftijd minder digitaal vaardig is. Ter zitting heeft de consument toegelicht dat het tot de zorgplicht van de bank hoort om daarmee rekening te houden. Naar het oordeel van de commissie reikt de zorgplicht van de bank echter niet zover. In tegenstelling tot wat de consument op de zitting heeft betoogd, hoort het evenmin tot de zorgplicht van de bank om zich vanwege de leeftijd van de consument ervan te vergewissen dat hij de documenten die de bank hem heeft gestuurd, heeft begrepen. En dat de consument vanwege zijn leeftijd alles niet goed heeft kunnen overzien, zoals hij ter zitting heeft beoogd, is de commissie niet gebleken. Indien en voor zover de consument onvoldoende in staat was om zijn handelen met betrekking tot de betalingstransactie van € 3.801,- te overzien, is niet komen vast te staan dat dat kenbaar was voor de bank. De bank heeft er dus geen rekening mee kunnen houden. Dat betekent dat de bank daarvan geen verwijt kan worden gemaakt. Ook de overige argumenten die de consument ter afwering van zijn aansprakelijkheid heeft aangevoerd, waaronder een beschrijving van zijn levensloop, die hij bij repliek in het geding heeft gebracht, leiden niet tot een ander oordeel.

*Beperking aansprakelijkheid op grond van 7:529 lid 3 BW*

- 3.13 De commissie stelt voorop dat de consument weliswaar grof nalatig, maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld. Artikel 7:529 lid 3 BW biedt in zo'n geval de mogelijkheid om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

---

<sup>5</sup> In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-1096 onder 3.4 en 2022-0172 onder 3.4.

Naar het oordeel van de commissie biedt het hiervoor onder 3.12 overwogene, maar ook de (overige) inhoud van het klachtdossier echter geen aanknopingspunten om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

*Wat is de conclusie?*

3.14 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

#### **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 zes 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 een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen één maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 7:522 BW**

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. (...)

#### **Artikel 7:524 BW**

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. (...)
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. (...)

#### **Artikel 7:527 BW**

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
2. (...)

**Artikel 7:528 BW**

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. (...)

**Artikel 7:529 BW**

1. 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.
2. (...)
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.