

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0953

(mr. J. van der Groen, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	10 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving, de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) van 2 juni 2021 en de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders

Samenvatting

Klacht over niet-toegestane betalingstransacties. De consument houdt rekeningen aan bij ING Bank N.V. en een andere bank. De consument is door een persoon gebeld die zich voordeed als medewerker van zijn andere bank. Zoals tussen de consument en die persoon afgesproken, heeft er zich de volgende dag een vrouw bij de woning van de consument gemeld om hem zogenaamd te helpen met het verwijderen van malware van zijn computer. Deze vrouw heeft plaatsgenomen achter de computer van de consument, waarna er verschillende bedragen van zijn rekeningen bij beide banken zijn overgemaakt naar rekeningen van derden. Ook zijn er met de ING-bankpas van de consument bedragen opgenomen bij verschillende geldautomaten. Na terugkomst van de vrouw heeft consument ook zijn mobiele telefoon en zijn ING-bankpas met pincode aan de vrouw gegeven, waarna er wederom transacties met zijn ING-bankpas hebben plaatsgevonden. Toen de vrouw, anders dan afgesproken de volgende ochtend niet terugkwam, heeft de consument zijn rekeningen bij beide banken laten blokkeren. De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade. De commissie oordeelt, hoewel de betalingstransacties als niet-toegestaan worden aangemerkt, dat er sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument. Ook is niet voldaan aan de criteria zoals opgenomen in het toetsingskader spoofing. De commissie is van oordeel dat de bank daarom niet gehouden is tot compensatie van de geleden schade. De vordering wordt afgewezen.

I. 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.

- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. Partijen hebben daarmee ingestemd. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 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 betaalrekening met bijbehorende bankpas en pincode aan bij de bank. Ook heeft hij een spaarrekening bij de bank. Hij maakt gebruik van internetbankieren en de mobiel bankieren-app van de bank (hierna: de app). Op de relatie tussen de consument en de bank zijn de Voorwaarden Betaalrekening, de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards (hierna Vgbc), de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Mijn ING en de Uniforme Veiligheidsregels toepassing. Relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.
- 2.2 Daarnaast houdt de consument ook een betaalrekening en een spaarrekening aan bij een andere bank (hierna: bank 2).
- 2.3 Op 31 mei 2021 omstreeks 19:30 uur is de consument gebeld door een man die zich voordeed als een medewerker van bank 2. Volgens deze man zou er een bedrag van de betaalrekening van de consument bij bank 2 worden overgeschreven naar Antwerpen en hij vroeg aan de consument of dit correct was. De consument heeft hierop aangegeven dat dat niet correct was, waarna de consument op verzoek van de man malware van zijn computer moest verwijderen met behulp van software. Omdat het downloaden van deze software niet lukte, hebben de consument en de man afgesproken dat er de volgende dag iemand bij de consument thuis zou langskomen.
- 2.4 Op dinsdag 1 juni 2021 tussen 12.00 en 13.00 uur is de consument gebeld door de man dat er om 13.00 uur een vrouw zou langskomen bij de consument. Op 1 juni 2021 omstreeks 13:15 uur heeft zich een vrouw gemeld bij de woning van de consument. De consument heeft deze vrouw binnengelaten waarna deze vrouw heeft plaatsgenomen achter zijn computer. Zij zou de malware van de computer verwijderen. Zij kreeg allerlei instructies via een oortje. De consument moest allerlei codes op de e-dentifier invullen.
- 2.5 Omstreeks 16.00 uur heeft de vrouw een pauze genomen en de woning van de consument verlaten. Rond 17.30 uur kwam de vrouw weer terug en heeft toen weer plaatsgenomen achter de computer van de consument om zo gezegd nog meer malware te verwijderen. Rond 19.00 uur is de vrouw vertrokken.

Op verzoek van de vrouw heeft de consument toen ook zijn mobiele telefoon en zijn bankpas met pincode aan haar meegegeven. Volgens de vrouw zou de consument de telefoon en de bankpas de volgende ochtend terugkrijgen.

- 2.6 Op 2 juni 2021 is de vrouw niet teruggekomen waarna de consument argwaan kreeg. Hij heeft toen zijn rekeningen bij bank 2 geblokkeerd. Ook heeft hij om 15:54 uur telefonisch contact opgenomen met de bank, waarna zij zijn rekeningen heeft geblokkeerd. Op 7 juni 2021 heeft de consument aangifte bij de politie gedaan van 'overige horizontale fraude'.
- 2.7 Uit de administratie van de bank blijkt dat op 1 en 2 juni 2021 de volgende transacties op de rekeningen van de consument bij de bank hebben plaatsgevonden:
- op 1 juni 2021 om 14:09 uur is via internetbankieren een bedrag van € 17.500,- van de spaarrekening naar de betaalrekening overgemaakt;
 - op 1 juni 2021 om 14:14 uur en 14:33 uur is via de app een bedrag van € 2.230,- respectievelijk € 2.680,- van de betaalrekening overgemaakt naar een handelsplatform voor bitcoins;
 - op 1 juni 2021 om 17:18 uur is er bij een geldautomaat in de woonplaats van de consument een bedrag van € 4.900,- opgenomen met de bankpas van de consument;
 - op 1 juni 2021 om 17:20 uur is er bij een geldautomaat in de woonplaats van de consument een bedrag van € 80,- opgenomen met de bankpas van de consument;
 - op 2 juni 2021 om 0:02 uur is er bij een geldautomaat een bedrag van € 2.000,- opgenomen met de bankpas van de consument; en
 - op 2 juni 2021 om 0:03 uur is er bij een geldautomaat een bedrag van € 2.000,- opgenomen met de bankpas van de consument.
- 2.8 Op 1 juni 2021 hebben er ook verschillende overboekingen plaatsgevonden van de betaalrekening bij bank 2 naar voor de consument onbekende rekeningen van derden. Bank 2 heeft de schade als gevolg hiervan aan de consument vergoed.
- 2.9 De consument heeft de bank verzocht om compensatie van de schade van € 13.890,-. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert vergoeding van € 13.890,-.
- 2.11 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank ten onrechte zijn schade niet vergoedt.

In het kader hiervan heeft hij het volgende aangevoerd:

- De consument is door iemand benaderd die zich voordeed als een medewerker van bank 2. Na een gesprek met die medewerker is er een vrouw bij de consument thuis geweest die malware van zijn computer moest verwijderen. Deze vrouw heeft zonder toestemming van de consument verschillende transacties verricht en geldopnames gedaan. Hij is slachtoffer geworden van oplichting.
- De bank had moeten waarschuwen voor de ongewone transacties op de rekening van de consument. In zeer korte tijd zijn enorme bedragen afgeschreven van de betaalrekening van de consument.
- Op basis van de berichtgeving in een tv-programma verkeerde de consument in de veronderstelling dat de schade als gevolg van deze vorm van oplichting (spoofing) zou worden vergoed door de bank.

Het verweer

2.12 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 het om?

3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer is geworden van oplichters. De vraag die echter voorligt, is of de bank gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiervoor niet aansprakelijk is en licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht een betalingsopdracht uit te voeren. De betaaltransactie mag alleen uitgevoerd worden wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet verleend worden conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalings-transactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalings-transacties worden aangemerkt als niet toegestaan (artikel 7:527 lid 2 BW).

Op grond van artikel 7:528 lid I BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen, tenzij er sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument (artikel 7:529 lid I BW).

Is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie?

- 3.4 De commissie leidt uit de feiten af dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties. De consument heeft weliswaar zijn bankpas en mobiele telefoon afgegeven, maar hij heeft niet ingestemd met het afschrijven van de bedragen van zijn rekening en de geldopnames van in totaal € 13.890,-. Zo heeft de consument op 2 juni 2021 de bank gebeld, nadat hij had geconstateerd dat de vrouw zijn bankpas en mobiele telefoon niet had teruggebracht. Op dat moment heeft de bank de bankpas van de consument en de toegang tot het onlinebankieren geblokkeerd. Daarnaast heeft de consument op 7 juni 2021 aangifte gedaan. Verder is niet gebleken van enige opdracht tot opname van de hiervoor genoemde bedragen. De commissie neemt daarom tot uitgangspunt dat sprake is geweest van niet-toegestane betalingstransacties.¹
- 3.5 Zoals hiervoor onder 3.3 is overwogen, geldt als hoofdregel voor niet-toegestane betalingstransacties dat de bank het bedrag van de niet toegestane betalingstransacties moet terugbetalen, tenzij 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.
- 3.6 Alhoewel het in beginsel aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.² Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de vrouw toegang heeft gekregen tot zijn internetbankieren en de app, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Dit betekent ook dat het aan de consument is om enig inzicht te geven hoe zijn bankpas en pincode bij de geldautomaat gebruikt kon worden door een derde. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat van de consument kan worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat de aan hem persoonlijk verstrekte inlogcodes en de pincode kennelijk bij een derde bekend zijn geraakt. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.³

¹ GC Kifid 2022-0604.

² GC Kifid nrs. 2019-308, 2019-733 en 2020-853.

³ GC Kifid nr. 2015-322 en 2022-0604.

3.7 Gelet op het feit dat de betaaltransacties op 1 juni 2021 zijn geauthentiseerd via de app en internetbankieren en de consument geen verklaring kan geven hoe een onbekende derde (de vrouw) aan de daarvoor benodigde codes en wachtwoorden heeft kunnen komen, dan wel tegen zijn wil de transacties heeft verricht met behulp van zijn inloggegevens en codes voor de app en internetbankieren, kan de commissie – ervan uitgaande dat de transacties door een derde zijn verricht – niet anders concluderen dan dat de consument in ieder geval alleen al op dat punt onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht. Dit geldt ook voor de geldopnames die op 1 en 2 juni 2021 met de bankpas van de consument zijn verricht. Nu de vrouw die middag in de gelegenheid is geweest om tijdens haar verblijf bij de consument met zijn bankpas twee geldopnames te doen en de consument bij haar vertrek ook heeft ingestemd om zijn bankpas met pincode en mobiele telefoon aan haar mee te geven, waardoor zij nogmaals in de gelegenheid is geweest om nadien nog geldopnames te verrichten, heeft de consument ook dat punt onvoldoende zorgvuldigheid betracht. Daarbij komt dat de consument gelet op artikel 7:524 lid 1 BW en de tussen partijen overeengekomen Uniforme veiligheidsregels zijn ‘betaalinstrument’ moet gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. Bij ‘betaalinstrumenten’ moet niet alleen gedacht worden aan de betaalpas, maar ook aan mobiele telefoons, PIN codes of TAN-codes, inloggegevens en wachtwoorden die gebruikt (kunnen) worden om een betaling in gang te zetten. Naar het oordeel van de commissie zijn de hiervoor omschreven gedragingen in strijd met de algemeen geldende voorwaarden van de bank en Uniforme veiligheidsregels (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage).⁴ Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat er voor de consument ook verschillende reflectiemomenten zijn geweest; de vrouw is immers pas de volgende dag gekomen en ook tijdens haar verblijf in de woning van de consument is zij even weggegaan. Op grond van bovenstaande concludeert de commissie dat de consument wettelijk gezien grof nalatig heeft gehandeld, zoals bepaald in artikel 7:529 lid 1 BW. Het gevolg daarvan is dat de gehele schade voor rekening van de consument komt.⁵ Voor de volledigheid merkt de commissie op dat ‘grof nalatig’ een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

Is er grond om de aansprakelijkheid van de consument te beperken?

3.8 Artikel 7:529 lid 2 BW biedt de ruimte om de aansprakelijkheid van consument te beperken als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. De commissie oordeelt dat in deze zaak niet is gebleken dat er sprake is van specifieke omstandigheden die aanleiding geven om de aansprakelijkheid van de consument op grond van artikel 7:529 lid 2 BW te beperken. De bank is daarom niet gehouden om enige schade van de consument te vergoeden.

⁴ GC Kifid 2022-0604.

⁵ GC Kifid nrs. 2022-0172 en 2022-0031.

Heeft de consument recht op vergoeding op grond van het coulancekader?

- 3.9 Voor zover de consument heeft beoogd een beroep te doen op het coulancekader voor spoofingfraude, overweegt de commissie het volgende. Uit het toetsingskader van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) voor coulance dat op 2 juni 2021 is opgesteld volgt de volgende definitie van spoofing: *“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.”*
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie is niet voldaan aan criteria zoals opgenomen in het toetsingskader. In het toetsingskader is namelijk bepaald dat de consument moet zijn gebeld door een medewerker van de bank. In dit geval is de consument gebeld door een medewerker van bank 2. Reeds hierom is de commissie van oordeel dat het toetsingskader van de NVB niet van toepassing is op de situatie van de consument in relatie tot de bank.

Had de bank de consument moeten waarschuwen voor de transacties?

- 3.11 Voor zover de consument stelt dat de bank de ongebruikelijke transacties had moeten signaleren en hem had moeten waarschuwen, oordeelt de commissie dat de bank ten aanzien van de verschillende overboekingen slechts als betaaldienstverlener is opgetreden. De bank diende vanuit die rol overboekingen te faciliteren, waardoor er op haar, in die rol, geen bijzondere zorgplicht rust. Dit is slechts anders indien er concrete aanwijzingen zijn, waaruit blijkt dat de bank wist dat zij overboekingen faciliteerde die evident onrechtmatig en/of frauduleus waren.⁶ De commissie ziet in de door partijen overgelegde stukken geen aanknopingspunten om aan te nemen dat bank de overboekingen had moeten signaleren. Van de bank kan niet worden verwacht dat zij de individuele overboekingen monitort.
- 3.12 Voor zover de consument bedoelt dat de bank zijn schade geheel of gedeelte dient te vergoeden omdat zij hem niet heeft gewaarschuwd voor de transacties, overweegt de commissie dat de consument middels artikel I van de Uniforme Veiligheidsregels en de voorwaarden van de bank wordt geacht te zijn gewaarschuwd voor het afgeven van zijn bancaire gegevens en het toelaten van derden op zijn betaalinstrumenten. De bank zou op deze bepalingen geen beroep kunnen doen als de consument vanwege zijn leeftijd de strekking van zijn handelingen niet heeft overzien en dit ook kenbaar was voor de bank. Van dit laatste is niet gebleken, zodat het klachtonderdeel ongegrond is.

⁶ GC Kifid nr. 2020-279 en 2022-0014.

Conclusie

- 3.13 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.
- 3.14 Ten overvloede merkt de commissie het volgende op. In dit geval is sprake van een consument op hoge leeftijd waarbij in binnen enkele minuten verschillende bedragen zijn overgemaakt van zijn betaalrekening naar een handelsplatform voor bitcoins. Hoewel de zorgplicht van de bank niet zo ver strekt dat zij transacties die samenhangen met bitcoins dient te signaleren, geeft de commissie aan de bank mee dat het wellicht raadzaam is om in de toekomst aandacht te besteden aan dergelijke transacties.

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 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. 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.

Binnen 2 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 1 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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.
(...)

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 527

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. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener, 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.
(...)

Artikel 529

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.
(...)
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.

Artikel 533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

(...)

Relevante bepalingen uit de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) van 2 juni 2021

Definitie Spoofing:

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.

2. Toetsingskader

Bij een melding van spoofing voert de bank acties uit om verdere schade voor de klant te beperken en mogelijk gelden veilig te stellen. Conform brief minister van Financiën d.d. 18 december 2020 hanteren de banken coulance voor slachtoffers van spoofing wanneer:

- Het slachtoffer aangifte heeft gedaan van spoofing.
- Er sprake is geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank.
- Er enige vorm van bewijs wordt aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden.
- Het slachtoffer een niet-zakelijke klant is (en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer)

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

(...)

Veiligheid

6 Algemeen

6.1 Voor de maatregelen die u moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken, verwijzen we u naar de Uniforme veiligheidsregels. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. U vindt deze regels verderop in deze brochure.

6.2 In artikel 7 en 8 hierna wordt een aanvullende toelichting gegeven op deze Uniforme veiligheidsregels, zodat u precies weet wat u moet doen of juist niet moet doen om veilig te kunnen betalen.

6.3 Als wordt gesproken over 'anderen' of 'iemand anders' dan worden daar naast onbekende personen ook partners, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten en bezoekers mee bedoeld.

7 Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels

7.1 Bewaar uw betaalkaart altijd op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of ongemerkt uw betaalkaart kan wegnemen. Dit is in ieder geval:

- niet los in uw broek- of jaszak;
- niet in een tas waar u geen zicht op heeft, zoals een fietsof rugtas;
- niet in een (afgesloten) auto;
- niet onbeheerd op plaatsen waar anderen in en uit kunnen lopen zoals uw werkplek of een kleedkamer.

7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders.

7.3 Indien u een voor anderen onherkenbare, aantekening van uw pincode heeft gemaakt, bewaar deze dan niet bij de betaalkaart.

7.4 Controleer regelmatig de aanwezigheid van uw betaalkaart. Dit doet u ook indien u bent aangesproken door een u onbekend persoon, nadat u een transactie heeft verricht met uw betaalkaart.

(...)

Voorwaarden Mijn ING

De voorwaarden

1. Samenhang

1.1 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.

Het gebruik

(...)

2.2 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.

(...)

2.5 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.

Veiligheid

3. Aansprakelijkheid

3.1 Als u veilig bankiert, vergoeden wij de schade volledig die u lijdt door misbruik van Mijn ING.

3.2 Als de schade is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw kant, vergoeden wij de schade niet.

(...)

Uniforme veiligheidsregels

(...)

Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim*.

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.

4. Controleer uw bankrekening.

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

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

(...)