

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0878

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas , voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

### Samenvatting

Helpdeskfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. De bank is niet gehouden de hierdoor door de consument geleden schade te vergoeden. De overboekingen van de bedragen zijn, weliswaar onder invloed van de oplichter, door de consument zelf geautoriseerd. De transacties konden daarom door de bank als toegestaan worden aangemerkt. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank hierbij uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener. De bank was niet verplicht om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vordering moet daarom worden afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door haar zoon de heer [naam 1].
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar zoon (vertegenwoordiger) en haar dochter. Namens de bank waren aanwezig: mr. A. Bijnevelt, advocaat, de heer [naam 2], productmanager en mevrouw [naam 3], toehoorder.
- 1.4 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 heeft een (particuliere) betaal- en spaarrekening bij de bank. Daarop zijn van toepassing de Voorwaarden Betalen en online diensten 2022.
- 2.2 Daarnaast heeft een aan de consument gelieerde besloten vennootschap, [vennootschap] B.V., een zakelijke- en beleggersrekening bij de bank. Daarop zijn van toepassing de Algemene voorwaarden online diensten zakelijk 2023.
- 2.3 Op 26 januari 2023 is de consument slachtoffer geworden van fraude. De consument is daarbij door een zogenaamde medewerker van De Nederlandsche Bank (DNB) gebeld die heeft gewaarschuwd voor frauduleuze activiteiten op haar bankrekeningen en dat hij de consument zou helpen met het veiligstellen van de gelden. Daarbij heeft de consument, op verzoek van de oplichter, een programma (software) op haar computer geïnstalleerd. Daardoor kon de oplichter meekijken op haar computer en/of de besturing daarvan overnemen. Op verzoek van de oplichter heeft de consument ingelogd in haar Rabo Online Bankieren omgeving. Met behulp van haar Rabo Scanner, bankpas en persoonlijke codes zijn meerdere overboekingen gedaan, waarbij uiteindelijk een bedrag van € 19.913,- en een bedrag van € 18.944,- via IDEAL-betalingen zijn overgemaakt naar een payment service provider.
- 2.4 Op 26 januari 2023 heeft de consument om 22:44 uur contact opgenomen met de fraudehulpdesk van de bank. De bank heeft geprobeerd om de transacties ongedaan te maken, maar dat is niet gelukt omdat de bedragen door de oplichters al waren onttrokken van de ontvangende rekening en niet meer door de payment service provider konden worden veiliggesteld.
- 2.5 De consument heeft op 27 januari 2023 bij de politie aangifte gedaan van de oplichting. Daarin was onder ander het volgende opgenomen:  
*"(...) Gisterenmiddag, donderdag 26 januari 2023, omstreeks 17.00 uur werd mijn echtgenoot gebeld. Ik was zelf thuis, maar mijn man vertelde dat hij was gebeld door ene [naam 4]. Deze man zei dat hij belde als werknemer van de Nederlandsche bank en dat hij belde vanaf telefoonnummer [telefoonnummer]. Hij zei dat hij de Rabobank, de SNS-bank en de ING vertegenwoordigde en dat hij belde vanaf het hoofdkantoor. (...)"*
- 2.6 De consument heeft de bank verzocht om de schade te vergoeden. De bank heeft haar aansprakelijkheid afgewezen. Het geschil heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument verwijt de bank niet op een juiste manier te hebben gereageerd op de diefstal door internet criminelen die zich voordeden als vertegenwoordigers van de fraude helpdesk van de bank. De bank kijkt niet naar haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij met name oudere klanten, zoals de consument, steeds meer moeite hebben met het steeds meer door de bank digitaliseren, complexer en ontoegankelijker maken van haar dienstverlening en het onbereikbaar maken (sluiten) van kantoren waar klanten terecht kunnen. Online criminelen gaan zeer intimiderend te werk en maken misbruik van het vertrouwen dat ouderen hebben in instituties als financiële dienstverleners. Volgens de consument is ook de coulancregeling van de bank op haar situatie van toepassing gelet op de specifieke feiten en omstandigheden waaronder de oplichting heeft plaatsgevonden. De consument acht de bank gehouden om (een deel van) het ontvreemde bedrag, van in totaal € 38.857,-, aan haar te vergoeden.

### *Het verweer*

- 2.8 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 Het gaat hier om de vraag of de bank gehouden is om de (financiële) schade die het gevolg is van de oplichting, al dan niet coulanche halve, aan de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dit als volgt toe.
- 3.2 De commissie begrijpt dat de oplichting een enorme impact op de consument heeft gehad, toch kan de bank voor de ontstane schade niet aansprakelijk worden gehouden. De bank heeft geen verplichting om betaalopdrachten die een consument zelf doet of autoriseert te controleren op juistheid of rechtmatigheid. De bank kan bij een geautoriseerde betaling uitgaan van de juistheid daarvan en dient een dergelijke transactie dan uit te voeren. De commissie heeft in vergelijkbare zaken daar al eerder over geoordeeld. Daaruit volgt dat de bank voor de ontstane schade bij een dergelijke oplichting niet aansprakelijk kan worden gehouden.<sup>1</sup> Dat betekent dat de klacht over de bank ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Hieronder wordt het (juridische) kader waar dit oordeel op is gebaseerd nog nader toegelicht.

---

<sup>1</sup> Zie onder meer GC Kifid 2023-0695, 2023-0403, 2022-0235 en 2022-0178. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### *Opgetreden als betaaldienstverlener*

- 3.3 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op illegale (beleggings)activiteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.<sup>2</sup>
- 3.4 In deze zaak is niet gesteld of gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.<sup>3</sup> Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. De bank is uitsluitend als betaaldienstverlener opgetreden. De overboekingen van de bedragen zijn, weliswaar onder invloed van de oplichter, door de consument zelf geautoriseerd met gebruikmaking van de Rabo scanner, betaalpas en pincode. Een betaalopdracht die op de voorgeschreven wijze door de klant (de consument) is goedgekeurd en geautoriseerd, is onherroepelijk en kan niet worden ingetrokken. Het gaat dan om een 'toegestane' transactie en de bank kan de vervolgens uitgevoerde betaling daarna niet meer (eigenmachtig) terugboeken. Dat de consument, nadat zij heeft ontdekt te zijn opgelicht, deze transacties niet had gewild maakt het voorgaande niet anders. De bank heeft hierbij ook verwezen naar artikel 91 van de voorwaarden<sup>4</sup>, waarin staat dat als de bank de betaalopdracht heeft ontvangen deze niet meer kan worden ingetrokken en onherroepelijk is.

### *Het coulancekader spoofing*

- 3.5 Wat betreft het beroep van de consument op het coulancekader voor spoofing<sup>5</sup> overweegt de commissie als volgt. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld voor spoofingfraude. Uit deze toetsingscriteria volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) er sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoonnummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer. De bank maakt in beginsel haar eigen afweging langs de lijnen van deze criteria.

---

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

<sup>3</sup> Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

<sup>4</sup> Artikel opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

<sup>5</sup> Toetsingskader voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing). In de bijlage bij deze uitspraak is (een deel van) dit toetsingskader opgenomen.

De bank heeft haar besluit om de schade niet te vergoeden toegelicht. Volgens de bank is geen sprake van spoofing omdat de oplichter zich niet heeft uitgegeven als een (specifieke) medewerker van de bank maar van de Nederlandse Bank, waarbij de fraudeur heeft gezegd dat hij een drietal banken vertegenwoordigde waaronder de Rabobank. Ook het door de oplichter gebruikte telefoonnummer is niet het telefoonnummer van de bank. Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Het hanteren van een ruimhartiger beleid dan het coulancekader is voorts ook niet afdwingbaar.

*Wat is de conclusie?*

- 3.6 De conclusie is dat de bank niet aansprakelijk is voor de gestelde schade en dat de vordering van de consument daarom moet worden afgewezen.

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

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 en de voorwaarden**

Hieronder enkele artikelen uit de voorwaarden van de bank en een deel uit het couloancekader spoofing zoals opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken.

### ***Uit de Voorwaarden Betalen en online diensten 2022***

#### **91. Intrekken van een betaalopdracht voor een overboeking**

1. Een betaalopdracht voor een eenmalige overboeking kunt u niet meer intrekken vanaf het moment dat wij deze betaalopdracht hebben ontvangen. Vanaf dat moment is de betaalopdracht onherroepelijk. (...),

### **Uit de Algemene voorwaarden online diensten zakelijk 2023**

#### **Artikel 16**

1. Worden er (rechts)handelingen verricht - waaronder ook begrepen beschikkingshandelingen - met uw beveiligingsmiddel, toestel, biometrisch kenmerk en/of beveiligingscode via een online dienst? Dan bent u hier aan gebonden. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst met ons of met een derde of het geven van een betaalopdracht aan ons.
2. U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander via een online dienst zijn verricht namens u. Bijvoorbeeld handelingen van een gebruiker. (...)"

### **Toetsingscriteria voor couloance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing). (NVB 2 juni 2021)**

#### **1. Inleiding:**

In 2020 vond een grote stijging plaats van oplichting middels bankhelpdesk fraude ook wel genoemd spoofing. Spoofing betreft een vorm van niet-bancaire fraude waarbij slachtoffers zelf geld overmaken door transacties te doen of goed te keuren.' Met een slimme truc laten criminelen hun telefoonnummer er anders uitzien, zodat het lijkt alsof zij met het telefoonnummer van de bank bellen. Tijdens het telefoongesprek vraagt de crimineel of de klant geld kan overboeken Haar bijvoorbeeld een Kluis-rekening, omdat er zogenaamd verdachte activiteiten op de rekening zouden plaatsvinden. Omdat misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat mensen hebben in hun bank, hebben banken besloten om deze specifieke vorm van oplichting uit couloance te vergoeden. Voorliggend toetsingskader zal vanaf 2021 als een richtlijn worden gebruikt om de couloancevergoeding voor spoofing slachtoffers te bepalen. Het staat banken vrij om een ruimhartiger beleid te hanteren in de zin dat zij altijd meet couloant kunnen zijn dan het kader voorschrijft.

### **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 to nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling to doers Haar 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 Belden veilig te stellen. Conform brief minister van Financiers d.d. 18 december 2020 hanteren de banken coultance 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).

(...)

Naast deze harde criteria kijkt de bank ook Haar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak. Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coultance is 'redelijkheid en billijkheid.' Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Of slachtoffers die zonder zich vragen te stellen (of hierover contact opnemen met hun bank) grote bedragen onder verdachte omstandigheden (zoals meerdere soms ook buitenlandse rekeningen) overboeken. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk, of niet, tot coultance over te gaan.