

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0929

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	7 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Spoofing. De consument is twee keer slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude/spoofing. De bank heeft de schade die de consument door de eerste oplichting heeft geleden uit coulance vergoed. De bank heeft het verzoek van de consument om ook de schade als gevolg van de tweede oplichting te vergoeden afgewezen. 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 grof nalatig heeft gehandeld door zijn bankpas en pincode met een derde te delen en de bank de schade als gevolg van de eerste oplichting reeds heeft vergoed. Op grond van de coulanceregeling is de bank niet gehouden om de schade als gevolg van de tweede oplichting ook te vergoeden. De bank is niet tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens de consument. De vordering wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 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.
- 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 bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan en beschikt over een bankpas (hierna: de bankpas) met bijbehorende persoonlijke pincode. Daarnaast maakt de consument gebruik van internetbankieren.
- 2.2 Op het gebruik van de betaalrekening en de daarbij behorende betaalinstrumenten (onder andere de bankpas) is het 'Informatieblad Betaaldiensten Particulieren' (hierna: het informatieblad) van toepassing. Hierin is beschreven aan welke veiligheidsregels de klant zich moet houden. In het informatieblad is voor zover relevant het volgende bepaald:

“Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via Internet Bankieren en/of mobiele bankapps, betalen bij betaalautomaten in winkels en geld opnemen bij de geldautomaat. De bank heeft hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?

U vermindert sterk de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag dat zonder uw toestemming van uw betaalrekening is afgeschreven, door de bank wordt vergoed. De bank is echter niet altijd verplicht het bedrag aan u te vergoeden. Dit is beschreven in artikel 6.3 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren. 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
- 2*** Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt
- 3*** Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken
- 4*** Controleer uw betaalrekening
- 5*** Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op”

- 2.3 Op 5 oktober 2021 is de consument het slachtoffer geworden van oplichting door middel van bankhelpdeskfraude. De oplichters hebben de consument overgehaald om zijn bankpas af te geven. Zij hebben vervolgens met de bankpas een bedrag van € 4.000,- van de betaalrekening opgenomen.

2.4 Op 6 oktober 2021 heeft de consument bij de bank gemeld dat hij is opgelicht. In antwoord op de fraudemelding heeft de bank de consument per e-mail van 6 oktober 2021 het volgende geschreven:

“Naar aanleiding van ons telefonisch contact, onderstaand de meest essentiële informatie. (...) Een vervangende bankpas is door ons besteld. (...) Voor activatie van de vervangende bankpas dient u zich te identificeren op één van onze bankkantoren. (...)”

- We hebben u geattendeerd op herhaling van benadering door oplichters en hebben u de vier belangrijkste kenmerken van het herkennen van dergelijke oplichting toegelicht.

Let op!! Oplichters doen zich (met name telefonisch) voor als bankmedewerker. Een bankmedewerker vraagt u nooit om het volgende.

1. Als bank vragen we u nooit om geld over te maken.
2. Als bank vragen we u nooit om codes te geven/te delen.
3. Als bank vragen we u nooit snel iets te doen en te installeren op uw apparaat, zoals een computer of telefoon.
4. Als bank vragen we u nooit om uw bankpas af te staan. Geef uw bankpas en bijhorende pincode nooit aan derden en stuur de bankpas niet op naar een doorgekregen adres. (...)”

2.5 De consument heeft op 14 oktober 2021 aangifte gedaan van oplichting en een kopie van het proces-verbaal van aangifte naar de bank gestuurd.

2.6 Op 3 november 2021 is de consument voor de tweede keer het slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Om 18:14 uur is via internetbankieren de opnamelimit voor contante opnames bij geldautomaten verhoogd naar € 7.000,-. De consument heeft ook zijn bankpas afgegeven aan een derde. Tussen 20:12 en 20:15 uur hebben de oplichters met de bankpas een bedrag van € 7.000,- bij een geldautomaat opgenomen.

2.7 Op 21 april 2022 heeft de bank op grond van de ‘Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)’¹ (hierna: de coulanceregeling) de schade van € 4.000,- (zie 2.3) aan de consument vergoed.

2.8 Bij brief van 3 oktober 2022 heeft de bank het verzoek van de consument, om ook de schade als gevolg van de tweede oplichting te vergoeden, afgewezen. Partijen hebben vervolgens gecorrespondeerd over de afwijzing, echter heeft dit niet tot een ander standpunt geleid. Op 18 mei 2023 heeft de consument zijn klacht aan Kifid voorgelegd. Uitwisseling van standpunten tijdens de Kifid-procedure heeft ook niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert betaling van een bedrag van € 7.000,- zijnde dat deel van de totale schade dat de consument niet vergoed heeft gekregen van de bank.

¹ Te vinden via <https://www.nvb.nl/media/4528/toetsingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>

- 2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.11 De consument is bij de tweede oplichting niet grof nalatig geweest. Hij heeft zijn pincode met niemand gedeeld. Zijn pincode moet dus zijn afgekeken.
- 2.12 De bank heeft het verzoek van de consument om het bedrag van € 7.000,- op grond van het coulancekader te vergoeden ten onrechte afgewezen. Hoewel de consument op twee verschillende data is opgelicht, is er geen sprake van een tweetal los van elkaar staande incidenten, maar van één incident dat door dezelfde fraudeurs is gepleegd. De bank zou daarom ook de schade die het gevolg is van de tweede oplichting moeten vergoeden. Ook had de bank ervoor kunnen kiezen om niet het bedrag van € 4.000,- maar het bedrag van € 7.000,- aan de consument te vergoeden. Dit heeft zij ondanks het feit dat de rijksoverheid banken heeft opgeroepen het coulancekader ruimhartig toe te passen, niet gedaan.
- 2.13 De bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht. De bank wist dat de mogelijkheid bestond dat de consument nog een keer door dezelfde oplichters zou worden benaderd en heeft hem daar zelfs voor gewaarschuwd. De bank wist ook dat zij te maken had met een kwetsbare klant op leeftijd die niet opgewassen is gebleken tegen gewiekste oplichters. Ook was/is er, gelet op de levensstijl en de leeftijd van de consument, geen enkele reden voor hem om grote sommen contant geld op te nemen. De bank had dan ook voorzorgsmaatregelen moeten treffen door het onmogelijk te maken de opnamelimiet te verhogen. Indien zij dit zou hebben gedaan, had de tweede oplichting voorkomen kunnen worden.

Het verweer

- 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

Opmerking vooraf en de vraag die de commissie moet beantwoorden

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument twee keer het slachtoffer is geworden van oplichting waarbij hem met behulp van gewiekste methoden een groot geldbedrag afhandig is gemaakt. De vraag die voorligt is echter of de bank gehouden is de schade van € 7.000,-, die de consument als gevolg van de tweede oplichting heeft geleden, aan hem dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiervoor niet aansprakelijk is en licht dit als volgt toe.

Het wettelijk kader met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties

- 3.2 Een betaaldienstverlener (in dit geval de bank) voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler (in dit geval de consument).²
- 3.3 Als de instemming van de consument ontbreekt, is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. Wanneer er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie dan betaalt de bank onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie aan de consument terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de consument echter zélf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld 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 consument die gemachtigd is om een betaalinstrument (in dit geval de bankpas) te gebruiken, het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn.
- 3.4 Het vorenstaande houdt in dat de commissie moet beoordelen of de consument met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 lid 1 BW niet is nagekomen.

Was de consument grof nalatig?

- 3.5 Deze vraag beantwoordt de commissie bevestigend. De consument erkent zijn bankpas te hebben meegegeven aan een derde. Hij ontkent echter zijn pincode te hebben gedeeld en geeft aan dat iemand zijn pincode ergens moet hebben afgekeken. De bank heeft de door de consument geschetste gang van zaken betwist. In haar dupliek schrijft de bank dat de consument op de dag van de tweede fraude alleen een contactloze betaling heeft verricht waarbij niet om de pincode werd gevraagd. De pincode *kan* dus niet door derden zijn afgekeken. Bij de contante opname is de pincode in één keer goed ingetoetst. Het is onaannemelijk dat de pincode in één keer goed wordt geraden.³ Gelet op de vaste lijn van de commissie had het op de weg van de consument gelegen om een plausibele verklaring te geven voor het feit dat derden kennis hadden van zijn pincode.⁴ Nu de consument geen andere verklaring heeft voor het feit dat derden beschikten over zijn pincode, anders dan dat deze moet zijn afgekeken, gaat de commissie er vanuit dat de consument zowel zijn bankpas als zijn pincode met onbevoegden heeft gedeeld. Het niet geheimhouden van de pincode en het meegeven van de bankpas is in strijd de veiligheidsvoorschriften die op het informatieblad zijn beschreven.

² In verband met de leesbaarheid van de uitspraak zullen de betaaldienstverlener en de betaler hierna als bank, respectievelijk de consument worden aangeduid.

³ Zie GC Kifid 2021-0186 en 2020-255. Uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Zie GC Kifid 2022-0033, overweging 3.6 en verder.

Daarbij heeft de consument zich ook niet gehouden aan de instructie van de bank je nooit je bankpas en pincode aan iemand mag afgeven omdat een bankmedewerker daar nooit om zal vragen (zie 2.4). De commissie concludeert dat de consument met grove nalatigheid zijn verplichtingen uit hoofde van het informatieblad niet is nagekomen. 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.

- 3.6 Gelet op het vorenstaande is de bank in beginsel niet gehouden om de schade als gevolg van oplichting aan hem te vergoeden. Dit kan anders zijn als aan de criteria voor vergoeding op grond van de coulanceregeling is voldaan.

Is de bank gehouden om op grond van de coulanceregeling de schade van de consument te vergoeden?

- 3.7 De commissie is van oordeel dat de bank het verzoek van de consument, om de schade als gevolg van de tweede oplichting te vergoeden, ook op grond van de coulanceregeling terecht heeft afgewezen. Voor dit oordeel acht zij het volgende van belang.

- 3.8 In de coulanceregeling is vermeld dat schade als gevolg van spoofing in aanmerking kan komen als:

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

Het uitgangspunt van de coulanceregeling is dat de bank de slachtoffers volledig schadeloos stelt. In de coulanceregeling zijn echter ook situaties beschreven waarin banken de schade niet hoeven te vergoeden. Zo is een criterium⁵ dat de bank niet tot vergoeding hoeft over te gaan als het slachtoffer al eerder een vergoeding voor spoofing heeft ontvangen bij dezelfde bank.

- 3.9 Vast staat dat de bank de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de eerste oplichting uit coulance heeft vergoed. Het voorgaande betekent dat de bank niet gehouden is om de schade als gevolg van de tweede oplichting aan hem te vergoeden.

- 3.10 Het argument van de consument dat sprake is van één incident dat door dezelfde oplichters op twee verschillende data is gepleegd, wordt niet gevolgd. Voor het verkrijgen van een vergoeding op grond van de coulanceregeling is relevant of iemand eerder slachtoffer is geworden en een vergoeding op grond van de coulanceregeling heeft gekregen. Of het slachtoffer door dezelfde (groep) criminelen is opgelicht is geen relevant criterium.

⁵ Uit de slotalinea op pagina 2 van de coulanceregeling volgt dat dit een hard criterium is.

Ook het argument van de consument dat de bank ervoor had kunnen kiezen het hogere bedrag van € 7.000,- te vergoeden in plaats van het lagere bedrag van € 4.000,- slaagt niet. De commissie begrijpt dat de consument bij voorkeur € 7.000,- vergoed had gekregen. Hij heeft echter de schade van € 4.000,- als eerste geclaimd en niet het bedrag van € 7.000,-. In lijn met de coulanceregeling heeft de bank de schade als gevolg van de eerste oplichting vergoed. Het verzoek van de consument om de schade die het gevolg is van de tweede oplichting heeft de bank terecht afgewezen. De commissie begrijpt dat de consument dit anders ziet, maar het is niet aan de commissie om het coulancekader op te rekken.⁶

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

- 3.11 De consument stelt dat de bank de mogelijkheid om de opnamelimiet voor contante opnames bij geldautomaten te verhogen had moeten blokkeren. De bank wist immers dat de consument weer door oplichters benaderd zou kunnen worden.
- 3.12 De commissie is van oordeel dat de bank niet tekort is geschoten in haar zorgplicht. Zij heeft de consument zowel per e-mail als in persoon gewaarschuwd voor het feit dat hij mogelijk weer door oplichters zou kunnen worden benaderd. Van de consument mocht naar aanleiding van die waarschuwingen waakzaamheid worden verwacht. Verder meent de commissie dat de zorgplicht van de bank niet inhoudt dat zij voor bepaalde groepen bepaalt welke opnamelimiet van toepassing zou moeten zijn. Niet elke persoon binnen een groep heeft dezelfde wensen. Bovendien kan een persoon die over het algemeen geen behoefte heeft aan een wat hogere opnamelimiet onder omstandigheden die behoefte wel hebben.

De conclusie

- 3.13 De bank is niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade van € 7.000,-. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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. 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.

⁶ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935; 2022-0959 en 2023-0171, te vinden op www.kifid.nl.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:528 lid 1 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. (...)
3. (...)
4. (...)
5. (...)
6. (...)

Artikel 7:529 lid 1 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. (...)
4. (...)
5. (...)

Artikel 7:524 lid 1 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. 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.