

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0426

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr I.V. Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	21 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna consument I) en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Spooft. Coulancregeling bank. Toegestane betalingstransacties. De consumenten zijn met een gespoofd telefoonnummer benaderd door iemand die zich voordeed als medewerker van meerdere banken, waaronder de bank. Er zou malware op hun computer staan waardoor criminelen geld konden overboeken naar andere rekeningen vanaf hun rekening bij de bank. Ook zouden hun bankpassen geïnfecteerd zijn. De consumenten zijn vervolgens overgehaald om het programma 'Anydesk' te downloaden en bedragen over te maken vanaf hun gezamenlijke bankrekening bij de bank naar de zakelijke bankrekening van consument I bij zijn andere bank. Achteraf bleken de consumenten te zijn opgelicht. De consumenten zijn van mening dat de bank hun schade dient te vergoeden en doen daarvoor een beroep op de coulancregeling. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is omdat zij enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 consumenten 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 consumenten houden meerdere betaalrekeningen aan bij de bank.
- 2.2 Op 20 september 2023 heeft iemand, die zich voordeed als medewerker die ook namens de bank belde om te helpen fraude te voorkomen, telefonisch contact opgenomen met consument I. Het telefoonnummer dat daarbij is gebruikt, staat op de website van de bank en is van de Alarmcentrale Reisverzekering. De oplichter heeft consument I vervolgens overgehaald om het programma Anydesk te installeren op zijn computer zodat transacties konden worden geblokkeerd.
- 2.3 In de periode tussen 20 en 21 september 2023 heeft de oplichter – met instemming en medewerking van de consumenten – geldtransacties uitgevoerd. Drie daarvan waren overboekingen voor in totaal € 37.500,- naar de zakelijke bankrekening van consument I, bij een andere bank o.v.v. 'zakelijke rekening'. Daarnaast zijn limieten verhoogd en hebben interne overboekingen plaatsgevonden. Vervolgens zijn de consumenten overgehaald om hun bankpassen met bijbehorende pincodes af te geven aan een medewerker van een specialistisch koeriersbedrijf. Op 21 september 2023 heeft de oplichter met de bankpassen en bijbehorende pincodes van de consumenten voor € 10.000,- gepind.
- 2.4 Op 21 september 2023 hebben de consumenten de bank verzocht om een fraudeonderzoek in te stellen omdat zij slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude.
- 2.5 Op 23 september hebben de consumenten aangifte gedaan bij de politie en het proces-verbaal met de bank gedeeld. In het proces-verbaal staat het volgende:
- “(..) Welke handelingen voerde de man/vrouw op uw computer uit?: banktransacties tussen mijn rekeningen (prive en zakelijk). Ook hielpen ze mij zogenaamd transacties te blokkeren naar rekeningen (binnen en buitenland). (..)  
Omdat ik gebeld was door een nummer van de site van de snsbank.nl en de printscreens leken aan te tonen dat ik transacties blokkeerde, ging ik er vanuit dat het klopte wat ik aan het doen was.(..)  
Nog een aantal uren heb ik contact gehad met de mensen op het 0592 nummer. Af en toe moest ik inloggen om zogenaamd een transactie te blokkeren die ze wilden doen. (...) Ik heb meerdere keren de vraag gehad om in te loggen op knab, sns bank om een extra beveiligingslaag toe te voegen of om transacties te blokkeren. (...)  
Namens welk bedrijf heeft de oplichter aangegeven te spreken?: namens sns bank (extern bedrijf) lijkt te kloppen op site snsbank.nl.”*
- 2.6 Per e-mail van 25 september 2023 zijn de consumenten op de hoogte gesteld van de uitkomst van het fraudeonderzoek. Uit coulance heeft de bank € 10.000,- voor de pintransacties aan de consumenten vergoed.

#### *De klacht en vordering van de consumenten*

- 2.7 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 23.325,-.
- 2.8 De consumenten zijn van mening dat de bank verplicht is dit bedrag te betalen en voeren daarvoor de volgende argumenten aan. De bank had hen schadeloos moeten stellen op grond van de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken omdat zij aan alle voorwaarden van deze regeling voldoen. De consumenten benadrukken hierbij dat zij gebeld zijn door een telefoonnummer dat ook op de website staat van de bank. Daardoor waren zij in de veronderstelling dat zij met iemand belden, die namens de bank gespecialiseerd was in het beschermen van hun gegevens tegen fraude. Dit zou overkoepelend gebeuren voor meerdere banken, waaronder ook voor hun andere bank. Zij benadrukken dat zij tijdens de oplichting op de website van de bank hebben gekeken maar daarop stond niet wat er nu wel staat. Bij het gespoofd telefoonnummer staat nu '*dit is geen nummer van SNS en wij zullen nooit bellen om gelden over te maken*'. Het is voor de consumenten alleszeggend dat de bank deze waarschuwing erbij heeft gezet. Met deze nieuwe tekst zou dit alles nooit zijn gebeurd, stellen zij.
- 2.9 De consumenten merken tot slot op dat zij het ook rechtvaardig zouden vinden als de bank hen schadeloos zou stellen omdat zij vrijwillig een afstandsverklaring hebben getekend waardoor andere slachtoffers hun geld konden terugkrijgen.
- 2.10 Hun schade bedraagt € 23.325,-. Dit is het bedrag dat door de andere bank van consument I niet meer kon worden teruggehaald. Het bedrag dat zij door de fraude missen, is berekend door die andere bank van consument I.

#### *Het verweer van de bank*

- 2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat de klacht over?*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank gehouden is de door de consumenten geleden schade van € 23.325,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet is gehouden en dat de vordering moet worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.
- 3.2 De commissie ziet aanleiding om eerst de vraag te beantwoorden of in deze kwestie is voldaan aan de in de coulanceregeling neergelegde definitie van spoofing en de daarin opgenomen criteria

*Is de bank verplicht om de schade uit coulance te vergoeden?*

- 3.3 De coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken biedt, onder voorwaarden, een vergoeding aan bij spoofing. Onder spoofing wordt in deze regeling het volgende verstaan:
- “Bij bankhelpdeskfraude, 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 In de coulanceregeling staan de volgende criteria: door het slachtoffer is aangifte van spoofing gedaan, er is sprake geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank, er is enige vorm van bewijs aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden, het slachtoffer is een niet-zakelijke klant en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer.
- 3.5 Vaststaat dat de oplichter bedragen heeft overgemaakt vanaf de bankrekening van de consumenten bij de bank naar de zakelijke bankrekening van consument I bij zijn andere bank. Consument I heeft hieraan meegewerkt. De bank heeft toegelicht dat een overmaking naar een eigen rekening niet valt onder de landelijke coulanceregeling. De bank heeft ook aangevoerd dat niet is voldaan aan het criterium over het gebruik van de naam van de eigen bank en het telefoonnummer van de eigen bank.
- 3.6 De commissie volgt het standpunt van de bank en oordeelt dat de coulanceregeling niet van toepassing is op de situatie van de consumenten. Vast staat weliswaar dat consument I is gebeld door een oplichter, die hem ertoe heeft bewogen het programma AnyDesk op zijn computer te downloaden, en dat daarna bedragen zijn overgeboekt vanaf de bankrekening bij de bank naar de zakelijke rekening van consument I bij een andere bank. Daarentegen komt uit het overgelegde proces-verbaal bij de politie naar voren dat de oplichter zich presenteerde als een medewerker van een extern bedrijf die namens de bank belde. De oplichter belde hen vervolgens met een zogenaamd ‘gespoofd telefoonnummer’.<sup>1</sup> Dit gespoofd nummer staat op de website van de bank maar daarbij staat ook vermeld dat dit nummer van de Alarmcentrale Reisverzekeraar is en niet van de bank. Daardoor is dus niet voldaan aan de in de coulanceregeling opgenomen voorwaarde dat er misbruik moet zijn gemaakt van het telefoonnummer van de eigen bank. Dat de consumenten door de oplichter op het verkeerde been zijn gezet, leidt niet tot een ander oordeel van de commissie.

---

<sup>1</sup> Met spoofing laten oplichters een ander nummer op de telefoon van de ontvanger zien dan waar ze werkelijk mee bellen.

Ook de stelling van de consumenten dat hun andere bank het verlies niet wil vergoeden en dat zij vrijwillig een afstandsverklaring hebben ingevuld, maakt dit oordeel niet anders. Aan de definitie van bankhelpdeskfraude in de zin van de coulanceregeling is niet voldaan en de consumenten hebben daarom geen recht op een vergoeding onder die regeling. Ten overvloede merkt de commissie daarbij op dat het niet aan haar is om naar eigen believen de coulanceregeling op te rekken.<sup>2</sup>

- 3.7 Nu er geen schadevergoeding kan worden toegekend op grond van de coulanceregeling, zal de commissie ingaan op de relevante wettelijke regels ten aanzien van schadeplichtigheid bij betalingstransacties.

*Is de bank op basis van de wet verplicht om de schade te vergoeden?*

- 3.8 De commissie oordeelt dat de bank de consumenten op grond van de wet niet schadeloos hoeft te stellen. De commissie overweegt daartoe als volgt.
- 3.9 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW). Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat de consumenten hebben ingestemd met de overboekingen en limietverhogingen door deze conform de daartoe met de bank overeengekomen vorm en procedure goed te keuren. Uit de bankadministratie komt naar voren dat de consumenten op 20 september 2023 een overboeking van € 5.000,- naar de zakelijke bankrekening van consument I hebben gefiatteerd. Daarna hebben ze het daglimiet in 'Mijn SNS' verhoogd. Hiervoor is ingelogd op Mijn SNS omgeving van beide consumenten via de eigen digipas en face ID van de mobiele telefoon. Over deze wijziging zijn de consumenten door de bank per e-mail en per SMS bericht geïnformeerd. Nadat de limietverhoging geëffectueerd was, hebben ze op 21 september 2023 nog twee overboekingen van elk € 15.000,- naar de zakelijke bankrekening van consument I gefiatteerd. Vanwege deze instemming kwalificeren de hiervoor omschreven overboekingen als zijnde 'toegestane betalingstransacties'. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank, in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener, verplicht om deze transacties uit te voeren, hetgeen ook is gebeurd. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee geen fout gemaakt.
- 3.11 Voor zover de consumenten een beroep doen op een schending van de zorgplicht door de bank, is de commissie van oordeel dat hen dat niet kan baten.

---

<sup>2</sup> In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

Vast staat dat de bank in de periode vanaf 2020 tot aan de oplichting meerdere keren en via verschillende kanalen gewaarschuwd heeft voor de diverse vormen van helpdeskfraude en ook op haar website heeft ten tijde van de oplichting een waarschuwing gestaan bij het (gespoofd) telefoonnummer van de Alarmcentrale Reisverzekering: 'dit is geen nummer van SNS'. Dat deze waarschuwing later is aangevuld met 'wij zullen nooit bellen om gelden over te maken', is voor de commissie geen reden om te oordelen dat de bank tekort is geschoten in haar zorgplicht. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.<sup>3</sup> In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betalingsopdrachten wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consumenten meebrachten. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

#### Slotsom

- 3.12 Hoewel de commissie het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van een malafide organisatie die haar met behulp van gewiekste methoden geld afhandig heeft gemaakt, is de bank daarvoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. Dit betekent dat de klacht ongegrond is 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](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).*

---

<sup>3</sup> Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.



## 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

### **Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek**

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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 528

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. (..)

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.