

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0446

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	28 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van 'bank-aan-huis fraude'. De consumenten hebben een beroep gedaan op het coulancekader. De commissie oordeelt echter dat er geen sprake is van 'bankhelpdeskfraude' in de zin van het coulancekader. Verder is de commissie van oordeel dat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW en dat van de gestelde zorgplichtschending van de bank geen sprake is. De vordering van de consumenten 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 3 april 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig samen met hun zoon. De consumenten werden vertegenwoordigd door mr. R.J.H.W. Vlutters (advocaat). Namens de bank was de heer [naam 3] (fraudeanalist) aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans (advocaat).
- 1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma en mr. dr. ing. A.J. Verdaas, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.
- 1.4 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 hebben een betaalrekening bij de bank. Hierop zijn (onder meer) de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022 van toepassing.
- 2.2 De consumenten zijn slachtoffer geworden van ‘bank-aan-huis fraude’.¹ Op 15 februari 2023 hebben zij een sms-bericht ontvangen, waarin stond dat derden geprobeerd hadden om geld van hun betaalrekening te halen en dat zij contact moesten opnemen met de bank via het in het sms-bericht aangegeven telefoonnummer. De consumenten hebben het nummer gebeld en kregen iemand aan de lijn die zich voordeed als medewerker van de bank. Deze persoon (de fraudeur) heeft de consumenten ertoe bewogen om hun bankpassen met bijbehorende pincode af te geven aan een handlanger van de fraudeur die bij de consumenten thuis is langsgegaan.
- 2.3 Vlak daarna is er een contante geldopname van € 1.000,- gedaan en een opnamepoging van € 1.200,-. Deze opnamepoging is door de bank gedetecteerd. De bank heeft daarop de betaalrekening van de consumenten geblokkeerd.
- 2.4 Op instructie van de fraudeur heeft consument 2 vervolgens telefonisch contact opgenomen met de bank. De fraudeur had de consumenten wijs gemaakt dat ze naar de ‘nep bank’ belden, terwijl consument 2 in werkelijkheid met de echte bank belde. In het telefoongesprek heeft consument 2 – op instructie van de fraudeur – aangegeven dat zij contant geld nodig had voor een dagje naar Antwerpen en dat er geen sprake was van oplichting. Na dit telefoongesprek heeft de bank de betaalrekening weer vrijgegeven.
- 2.5 Daarna zijn er in korte tijd meerdere transacties verricht voor in totaal € 148.590,95.
- 2.6 De volgende dag heeft consument 1 zich bij de bank gemeld (in de veronderstelling dat hij daar hun nieuwe bankpassen kon ophalen). Op dat moment kwamen de consumenten erachter dat ze waren opgelicht.
- 2.7 De consumenten hebben een beroep gedaan op het coulancekader dat van toepassing is bij bankhelpdeskfraude. De bank heeft dit beroep afgewezen, omdat er volgens haar geen sprake is van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader. Wél heeft de bank uit coulance het bedrag van de eerste geldopname van € 1.000,- aan de consumenten vergoed.

¹ De commissie hanteert deze term in navolging van de bank. Zie ook: <https://www.rabobank.nl/veiligbankieren/fraude-herkennen/bank-aan-huis-fraude>.

De klacht en vordering

- 2.8 De consumenten vorderen een schadevergoeding van de bank van € 148.590,95 te vermeerderen met wettelijke rente. Volgens de consumenten is er sprake van bankhelpdeskfraude en moet de bank op grond van het coulancekader hun schade daarom vergoeden. Verder stellen de consumenten zich op het standpunt dat de bank een aantal belangrijke signalen heeft gemist: nadat de betaalrekening na het telefoongesprek met consument 2 was vrijgegeven, zijn de limieten verhoogd, is er een nieuw toestel aan de betaalrekening gekoppeld en zijn er in korte tijd 57 transacties verricht (voor een totaalbedrag van € 148.590,95) naar vrijwel uitsluitend Spaanse rekeningnummers. De consumenten vinden dat de bank in dit opzicht haar zorgplicht heeft geschonden en ook om die reden gehouden is om hun schade te vergoeden.

Het verweer

- 2.9 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het spijtig vindt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van fraude en daardoor een groot deel van hun spaargeld kwijt zijn. De vraag is echter of de bank gehouden is het bedrag van de betwiste betalingstransacties aan de consumenten te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag zal de commissie de drie verschillende grondslagen die tot een dergelijke schadeplichtigheid kunnen leiden – 1) het coulancekader, 2) artikel 7:529 BW en 3) zorgplichtschending – achtereenvolgens bespreken.

Coulancekader van toepassing?

- 3.2 Allereerst hebben de consumenten een beroep gedaan op het coulancekader.² Dit beroep slaagt echter niet. In deze zaak is namelijk geen sprake van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader. In het coulancekader wordt bankhelpdeskfraude als volgt gedefinieerd:

“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 Voluit: Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude ('spoofing') van 2 juni 2021.

3.3 Van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader is dus sprake als de fraudeur het slachtoffer overhaalt om een betaling te doen naar een zogenaamde veilige rekening bij zijn of haar bank. Dat is in deze zaak niet gebeurd. De consumenten hebben hun bankpassen en pincode immers afgegeven aan de fraudeur die er vervolgens zelf transacties mee heeft gedaan. Dit betekent dat er geen sprake is van bankhelpdeskfraude zoals bedoeld in het coulancekader.³ Onder verwijzing naar parlementaire stukken hebben de consumenten aangevoerd dat 'bankhelpdeskfraude' – en daarmee het toepassingsbereik van het coulancekader – ruimer moet worden uitgelegd, maar de commissie gaat daar niet in mee. Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken.⁴

3.4 Kortom: aan de definitie van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader is niet voldaan en de consumenten hebben daarom geen recht op een vergoeding onder dat kader.

Grof nalatig in de zin van artikel 7:529 BW?

3.5 Aangezien de consumenten niet hebben ingestemd met de transacties, zijn de bepalingen over niet-toegestane transacties in het Burgerlijk Wetboek van toepassing. Bij niet-toegestane betalingstransacties moet de betaaldienstverlener op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt. Die veiligheidsregels houden onder meer in dat de consument de pincode moet geheimhouden en ervoor moet zorgen dat een ander de bankpas nooit gebruikt.⁵

3.6 De vraag is of de consumenten – in juridische zin – grof nalatig hebben gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsregels. Vast staat dat de consumenten hun bankpassen en pincode aan een derde hebben gegeven. Daarmee hebben de consumenten de hierboven genoemde veiligheidsregels niet in acht genomen. Bovendien zijn de consumenten tijdens het telefoongesprek met de bank gewaarschuwd voor (bankhelpdesk)fraude.

³ Dit is een vaste lijn van de Geschillencommissie. Zie onder meer GC Kifid nrs. 2022-1032 (overweging 3.9-3.12), 2023-0394 (overweging 3.5-3.8) en 2024-0015 (overweging 3.2-3.5).

⁴ Zie ook GC Kifid nr. 2023-0695 (overweging 3.6).

⁵ Meer in het bijzonder gaat het om artikel 45 van de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022 (zie de bijlage bij deze uitspraak). Voor de volledigheid merkt de commissie dat dit artikel de oneerlijkheidstoets van de Richtlijn oneerlijke bedingen doorstaat; zie GC Kifid nrs. 2023-0897 (overweging 3.14) en 2024-0117 (overweging 3.8).

Toen de bankmedewerker in dat telefoongesprek consument 2 vroeg om haar pasnummer door te geven en consument 2 vervolgens vroeg of daarmee haar pincode werd bedoeld, heeft de bankmedewerker meteen duidelijk gewaarschuwd dat de bank nooit om een pincode zal vragen. De consumenten hadden door dit telefoongesprek tot het inzicht kunnen komen dat er iets niet in de haak was. Tot slot merkt de commissie op dat de consumenten ook geen poging hebben gedaan om voorzorgsmaatregelen te treffen, zoals het doorknippen van de bankpassen, voordat ze die aan de vermeende bankmedewerker afgaven.

- 3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Dit betekent dat de niet-toegestane transacties voor rekening van de consumenten blijven.

Zorgplichtschending?

- 3.8 Tot slot is de vraag aan de orde of de bank haar zorgplicht geschonden heeft met betrekking tot het monitoren van ongebruikelijke transacties. De commissie overweegt dat de rol van de bank jegens de consumenten als betaaldienstverlener in beginsel beperkt is tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consumenten.⁶ De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de transacties zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁷ Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.⁸
- 3.9 In deze zaak is de opnamepoging van € 1.200,- gedetecteerd. Doordat het detectiesysteem van de bank een alert gaf, had de bank op dat moment wetenschap van ongebruikelijk betalingsverkeer (en dus 'gevaarsbewustzijn'). De bank heeft vervolgens adequaat gereageerd door de betaalrekening van de consumenten te blokkeren. Verder heeft de bankmedewerker in het telefoongesprek met consument 2 voldoende doorgevraagd naar de reden waarom de consumenten een voor hun doen ongebruikelijke geldopname wilde doen. Ook heeft de bank in dat telefoongesprek gewaarschuwd voor (bankhelpdesk)fraude en voor het feit dat de fraudeurs daarbij het slachtoffer influisteren wat die tegen de bank moet zeggen. Consument 2 heeft vervolgens verklaard dat dat bij haar niet het geval was.

⁶ Zie GC Kifid nr. 2019-531.

⁷ Zie GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).

⁸ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Zie ook GC Kifid nr. 2024-0020 (overweging 3.11).

Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er na dit telefoongesprek van uitgaan dat het in orde was en hoefde de bank de betaalrekening van de consumenten niet extra in de gaten te blijven houden.

- 3.10 De transacties die na het telefoongesprek en het vrijgeven van de rekening zijn verricht, zijn echter niet gedetecteerd. Het is opvallend dat een transactie van € 1.200,- wél wordt opgemerkt door het detectiesysteem van de bank en een reeks transacties ter waarde van € 148.590,95 niet, terwijl die reeks in de gegeven omstandigheden ongebruikelijk te noemen is. Maar het enkele feit dat een dergelijke reeks transacties door het geautomatiseerde systeem van de bank is uitgevoerd, maakt nog niet dat de bank zich bewust was van het ongebruikelijke karakter ervan. Hierbij is van belang dat op de bank geen monitoringsplicht rust. Verder is in deze zaak niet gebleken dat de bank bij het uitvoeren van deze transacties op een andere manier dan via haar fraudedetectiesysteem op de hoogte had kunnen zijn van ongebruikelijk betalingsverkeer.
- 3.11 Kortom: de bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. Dus ook op deze grond kan de bank niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade van de consumenten. Dit betekent dat de vordering van de consumenten 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. 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 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 april 2022, 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 de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022

45. 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 rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Wij zijn 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.

1) Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.

(...)

- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van Rabobank, of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker te zijn van de Rabobank, een andere bank of een andere dienstverlener, bijvoorbeeld een computerbeveiligingsbedrijf of een (fraude)helpdesk. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze **nooit** om beveiligingscodes vragen.

(...)

2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt

(...)

Berg de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas nog in uw bezit heeft.

(...)

3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

(...)

4) Controleer uw rekening

(...)

5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

(...)