

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0586

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING 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 en het coulancekader

Samenvatting

Spoofting. De consumenten zijn slachtoffer geworden van spoofing en stellen dat de bank op grond van het coulancekader gehouden is de door hen geleden schade te vergoeden. De bank heeft dit betwist en voert daartoe onder meer aan dat zij de betaalrekening van de consumenten hebben geblokkeerd, maar dat zij vervolgens zelf hebben aangegeven dat deze kon worden vrijgegeven omdat er geen sprake was van oplichting. De bank is dan ook van mening dat de consumenten daarom niet in aanmerking komen voor vergoeding onder het coulancekader. Naar het oordeel van de commissie is deze beslissing van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Het is niet aan de commissie om de het coulancekader op te rekken. De commissie wijst de vordering dan ook af.

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 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 een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening).
- 2.2 Op 3 augustus 2023 zijn de consumenten gebeld door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank.

Deze persoon vertelde de consumenten dat er grote bedragen van hun rekening werden afgeschreven. De consumenten zijn vervolgens bewogen om het programma Anydesk te installeren op de computer. De consumenten werd verteld dat zij elke ongebruikelijke transactie konden stopzetten, door in te loggen via hun internetbankieren en elke transactie via hun mobiele telefoon te bevestigen.

- 2.3 De consumenten zijn er verder toe bewogen om een script te oefenen, om eventuele “meeluisteraars” om de tuin te leiden.
- 2.4 Door de oplichters is op naam van de consumenten op enig moment ook een rekening bij Bunq geopend. De consumenten hebben hiervoor kopieën van hun rijbewijzen geüpload in de online omgeving van Bunq.
- 2.5 Vanaf de betaalrekening is een bedrag van € 48.650,- naar de Bunqrekening overgeboekt. De consumenten hebben de betalingen op de onder 2.2 genoemde wijze bevestigd.
- 2.6 Op enig moment heeft het fraudedetectiesysteem van de bank een overboeking gedetecteerd, waarna de betaalrekening is geblokkeerd. De bank heeft vervolgens geprobeerd telefonisch contact op te nemen met de consumenten. Dit is niet gelukt. De consumenten hebben niet opgenomen, omdat ze door de oplichters waren geïnstrueerd niet op te nemen of terug te bellen.
- 2.7 Vanaf het telefoonnummer van de consumenten is vervolgens alsnog contact opgenomen met de bank. De bank heeft in dat gesprek vragen gesteld over de overboekingen naar de (nieuw geopende) Bunqrekening. Op de geluidsopname van het gesprek is te horen dat op die vragen van de bank wordt gereageerd door aan te geven dat één van de consumenten deze rekening gaat gebruiken om het huishouden en haar hobby's uit te bekostigen en dat de consumenten een buffer willen zetten op de Bunqrekening.
- 2.8 De bank heeft de betaalrekening daarop weer vrijgegeven en de overboekingen naar de Bunqrekening uitgevoerd. Vanaf de Bunqrekening zijn deze bedragen vervolgens weer overgeboekt naar bankrekeningen van derden.

De klacht en vordering

- 2.9 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 50.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 4 augustus 2023.
- 2.10 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank dient de schade op basis van het coulancekader te vergoeden, omdat de consumenten voldoen aan de daaraan gestelde voorwaarden. De consumenten kunnen zich het onder 2.7 genoemde telefoongesprek waar de bank naar verwijst niet herinneren en geven aan dat tijdens dit gesprek mogelijk een eerdere opname van het geoefende script is afgespeeld. Zij hebben de overboekingen weliswaar bevestigd, maar konden door veel zwarte schermen de overboekingsopdrachten niet zien. Zij wisten dus ook niet waar zij mee akkoord gingen.

Het verweer

- 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

- 3.1 De vraag die voorligt is of de bank de schade van de consumenten op grond van het coulancekader dient te vergoeden. Hoewel de commissie oog heeft voor de financiële en emotionele impact die de oplichting op de consumenten heeft gehad, dient de commissie te beoordelen of de schade van de consumenten op juridische gronden voor vergoeding in aanmerking komt. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet gehouden de schade te vergoeden. Deze beslissing wordt als volgt toegelicht.

Juridisch kader

- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de consumenten op grond van de wet geen recht hebben op vergoeding van hun schade, omdat zij zelf hebben ingestemd met de betalingen. Op grond 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 procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).
- 3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalings-transacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).
- 3.4 In het onderhavige geval is sprake van een toegestane betalingstransactie. De consumenten hebben immers niet betwist dat zij de betalingen door middel van het gebruik van hun vingerafdruk in de app hebben goedgekeurd. De bank heeft dan ook slechts uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consumenten hebben ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consumenten geleden schade.

Coulancekader

- 3.5 De NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor geleden schade als gevolg van spoofing (zie de bijlage voor de relevante passages uit het coulancekader). Uit deze toetsingscriteria volgt dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van deze criteria.¹

¹ Zie ook GC Kifid 2023-0565 en 2022-0418.

Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om (het toetsingskader van) de coulanceregeling op te rekken, gelet op de aard daarvan.²

- 3.6 De bank heeft haar besluit om de schade niet te vergoeden toegelicht. Daartoe heeft zij onder meer aangevoerd dat de betaalrekening van de consumenten is geblokkeerd door de bank en dat naar aanleiding daarvan telefonisch contact is geweest met de consumenten. De consumenten hebben in dat gesprek – in strijd met de waarheid en ondanks waarschuwingen van de bank – verklaard dat de rekening kon worden vrijgegeven, aldus de bank. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de schade feitelijk niet is ontstaan door de overboeking vanaf hun betaalrekening, omdat deze overboekingen zijn gedaan naar de Bunqrekening die ook op naam van de consumenten staat.
- 3.7 De consumenten stellen dat zij zich niet kunnen herinneren dat het telefoongesprek heeft plaatsgevonden en dat er mogelijk opnames van het geoefende script zijn afgespeeld. De consumenten betwisten niet dat er is gebeld vanaf een telefoonnummer dat aan hun toebehoort en hebben ook niet betwist dat één van de consumenten degene is die te horen is op de geluidopname.
- 3.8 Of het hier gaat om een opname van een geoefend script kan de commissie niet vaststellen. Voor zover dit zo zou zijn, is in ieder geval niet gesteld of gebleken dat de bank dit had kunnen weten. De commissie merkt daarbij ook op dat de consumenten wisselend verklaren over of zij de medewerker van de bank nu daadwerkelijk hebben gesproken. Zij hebben bij replek aangegeven dat zij zich er niet van bewust waren dat zij rechtstreeks met een “echte” medewerker van de bank spraken, waarna zij weer verklaren zeker te weten dat zij de medewerker van de bank niet zelf hebben gesproken en dat het moet gaan om een opname van een eerder geoefend script. Het is de commissie daarom onduidelijk wat het standpunt van de consumenten op dit punt precies is.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat het besluit van de bank om de schade niet te vergoeden op grond van de onder 3.6 genoemde specifieke feiten en omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Voor zover al vast zou komen te staan dat tijdens het telefoongesprek met de bank een eerdere opname van een geoefend script is afgespeeld, is niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank dit kon weten. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er dan ook vanuit gaan dat zij met de consumenten sprak. De bank heeft actie ondernomen op het moment dat er iets aan de hand leek en het kan de bank niet worden verweten dat zij de rekening weer heeft vrijgegeven op het moment dat de consumenten – althans daar mocht de bank vanuit gaan – verklaarden dat er niets aan de hand was.

² Zie ook GC Kifid nrs. 2023-0897, 2023-0171, 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

- 3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet gehouden is om de schade van de consumenten op grond van het coulancekader te vergoeden. De klacht is dan ook ongegrond en de vordering van de consumenten 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 april 2024, 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 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 de toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)

“(…) 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).

Uitgangspunt is dat slachtoffers 100% van de schade uit coulance vergoed krijgen. De banken kunnen echter besluiten niet tot coulance over te gaan of de hoogte van de coulance aan te passen in de volgende gevallen:

1. Het slachtoffer is medeplichtig aan fraude.

Toelichting: Als de klant zelf heeft meegewerkt aan de fraude is er sprake van medeplichtigheid aan de fraude en opzet. Het doen van een valse melding van fraude of het opzettelijk meewerken aan spoofing is strafbaar.

2. Het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank

Toelichting: Als een slachtoffer bij dezelfde bank eerder een vergoeding voor spoofing heeft ontvangen waarbij een vergelijkbare methode van oplichting (Modus Operandi (MO)) is gehanteerd, dan mag door deze ervaring meer waakzaamheid worden verwacht. Zo mag de bank verwachten dat de klant door zijn ervaringen eerst actief checkt of het inderdaad de bank is die contact met hem opneemt door op te hangen en de bank te bellen op een bij hem bekend nummer (en niet automatisch het nummer dat in eerste instantie gebruikt is om hem te benaderen). Opmerking: voor mensen met een gezamenlijke rekening geldt dat er in principe één keer per persoon uit coulance vergoed wordt bij spoofing.

3. Het slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek van de bank.

Toelichting: Van een slachtoffer wordt verwacht dat er wordt meegewerkt aan het fraudeonderzoek en dat het slachtoffer waarheidsgetrouwe informatie verstrekt aan de politie en bank.

Op deze manier kan getracht worden gestolen geld terug te verhalen bij de dader en kan de geleden schade worden bepaald. Bovendien is het van belang dat de bank aan de hand van de verstrekte informatie kan vaststellen dat er sprake is van spoofing.

Naast deze harde criteria kijkt de bank ook naar 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 coulance 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 coulance over te gaan. (...)"