

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0781

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

Datum uitspraak	10 september 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder 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 algemene voorwaarden en het toetsingskader

### Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consumenten zijn opgelicht door iemand die zich voordeed als bankmedewerker van SNS Bank. Deze persoon (hierna: de fraudeur) zou ook bevoegd zijn om te handelen namens de bank. De consumenten verwijten de bank dat zij de door de fraudeur gepinde bedragen niet wil vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank die schade niet hoeft te vergoeden. Hoewel de betalingstransacties als niet-toegestaan worden aangemerkt, is er sprake van grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten. Ook is niet voldaan aan de criteria zoals opgenomen in het toetsingskader spoofing. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 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.
- 1.4 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 houden bij de bank betaalrekeningen aan. Daarnaast houden de consumenten ook een betaalrekening aan bij SNS Bank.

- 2.2 De consumenten zijn op 26 oktober 2023 slachtoffer geworden van fraude. Nadat de fraudeur hun vertrouwen had gewonnen, hebben ze via Anydesk toegang verleend tot hun laptop, telefonisch hun pincodes ingesproken en hun bankpassen met Rabo Scanner afgegeven aan een 'bankmedewerker' die bij hen thuis is langsgekomen.
- 2.3 Die dag heeft de fraudeur een totaalbedrag van € 4.400,- overgemaakt vanaf hun betaalrekening bij SNS Bank en met hun pinpassen voor een totaalbedrag van € 3.500,- gepind. Dit laatste bedrag is afgeschreven van hun betaalrekeningen bij de bank. In totaal bedraagt de schade een bedrag van € 7.900,-.
- 2.4 Diezelfde dag hebben de consumenten aangifte gedaan bij de politie van 'fraude met betaalproducten'. In het proces-verbaal staat onder andere:

*"(...) Op donderdag 26 oktober 2023 omstreeks 16.30 uur, werd mijn man (...) gebeld. Er werd gebeld door een man, deze stelde zichzelf voor als een medewerker van de SNS-bank. De 'medewerker' vroeg of een afschrijving van 976,00 euro naar een Litouws rekeningnummer klopte. Dit hadden wij niet gedaan. De 'medewerker' zei dat er dan mogelijk sprake was van een inbraak op onze rekening. Het telefoongesprek heeft plusminus 4 uren geduurd. Tijdens dit telefoongesprek moest mijn man een programma op zijn laptop downloaden. Dit programma heet AnyDesk. Na het doorlopen van dit programma werd er op afstand controle genomen van de laptop. Tijdens de overname konden wij niet zien wat er op de laptop gebeurde. Het scherm werd zwart en flitste meerdere keren. Tijdens het telefoongesprek werd er gezegd dat er iemand aan de deur zou komen om de betaalpassen en de Raboreader op te halen. Deze moest mijn man in een envelop doen en op die envelop moest hij een code schrijven, namelijk: WWEO12. Rond 18.30 uur werd er aangebeld door een man. Deze man zei bij het openen van de deur: "WWEO12". Mijn man hoorde via de telefoon dat deze code klopte en dat hij de envelop kon overhandigen. Dit deed mijn man. Vervolgens is de man weggegaan. (...) Later op de avond was mijn man naar een afspraak en zou ik teruggebeld worden door de 'medewerker van de bank'. Dit gebeurde niet, waarop ik terugbelde naar het nummer waar mijn man door was gebeld. Het nummer was buiten gebruik. Ik appte mijn man de vraag waar de bankpassen en de Raboreader was. Ik ontving een bericht van mijn man waarin hij vertelde hij de bankpassen en Raboreader meegegeven had aan de 'persoon aan de deur'. Op dit moment kreeg ik argwaan. Hierop keek mijn man op de rekening van de Rabobank en zag hij dat er drie pintransacties waren gedaan. Éénmaal van 500,00 euro en tweemaal 1500,00 euro. (...) Hierna hebben wij de banken en 112 gebeld om alles te laten blokkeren en om de politie in te schakelen. (...)"*

Nadien hebben de consumenten het proces-verbaal aangevuld met de volgende verklaring:

*"De "bankmedewerker" gaf ook aan dat er sprake was van inbraak op de netwerkomgeving en wilde een onderzoek daarnaar starten omdat er malafide software zou zijn geïnstalleerd. Er werd gevraagd om een programma te downloaden, namelijk Any Desk. Dit programma werd antifraude software genoemd."*

*Ook vertelde de "bankmedewerker" dat de banken sinds 2021 samenwerken op het gebied van cybersecurity. Vandaar dat hij ook naar de Rabobankrekening vroeg en daarin is ingelogd (...)."*

- 2.5 Op 26 oktober 2023 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de bank om te laten weten dat ze waren opgelicht. Het proces-verbaal en de aanvullende verklaring zijn met de bank gedeeld.
- 2.6 SNS Bank heeft een coulancevergoeding betaald van € 4.400,-, maar de bank niet. Op 24 november 2023 heeft de bank schriftelijk aan de consumenten laten weten dat zij op basis van de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude (spoofing) (hierna: het coulancekader) en haar veiligheidsregels niet in aanmerking komen voor een vergoeding.

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

- 2.7 De consumenten verwijten de bank dat zij geen schadevergoeding van € 3.500,- heeft betaald.
- 2.8 Ter onderbouwing van hun vordering voeren de consumenten aan dat zij slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude, zoals omschreven in het coulancekader, en dat zij voldoen aan alle criteria van dat kader. Zij menen daarom dat de bank hen een coulancevergoeding had moeten aanbieden, net zoals hun andere bank heeft gedaan. De fraudeur deed het voorkomen ook de bank te vertegenwoordigen, aldus de consumenten.
- 2.9 Zij betwisten dat zij grof nalatig zijn geweest. Zij hebben in goed vertrouwen gehandeld en hun bankpassen met Raboreader (hierna: Rabo Scanner) aan de 'bankmedewerker' pas afgegeven nadat zij een veiligheidscode hadden gekregen die leek te kloppen. De consumenten verwijzen hierbij naar een vergelijkbare uitspraak van de Geschillencommissie van 17 januari 2023 met nummer 2022-1032. Daarnaast verwijten zij de bank dat zij geen rekening heeft gehouden met hun persoonlijke omstandigheden. Deze omstandigheden waren: een pasgeboren baby, het tijdstip van bellen (een peuter die gehaald moest worden uit de crèche en moest eten) en zorgen om gezondheid van beide dementerende (schoon)ouders. Een van hen had in die periode intensieve zorg en aandacht nodig. Ook is het de eerste keer dat dit is gebeurd en hebben zij op geen enkel moment argwaan gehad. Zij doen daarom een beroep op Kifid om met deze omstandigheden wel rekening te houden bij haar oordeel.

#### *Het verweer van de bank*

- 2.10 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de door de consumenten geleden schade van € 3.500,- moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is en licht dit als volgt toe.
- 3.2 Tussen partijen staat vast dat het gaat om niet-toegestane betalingstransacties. De commissie heeft uit de stellingen van de consumenten opgemaakt dat zij een beroep doen op artikel 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Bij niet-toegestane betalings-transacties moet de betaaldienstverlener (hier de bank) op grond van artikel 7:528 lid 1 BW de betaler (hier de consumenten) 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 een consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt. Die veiligheidsregels houden onder meer in dat een consument de pincode moet geheimhouden en ervoor moet zorgen dat een ander de bankpas nooit gebruikt.<sup>1</sup>

*Is er grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 BW?*

- 3.3 De vraag is vervolgens of de consumenten – in juridische zin – grof nalatig hebben gehandeld met betrekking tot het naleven van de veiligheidsregels van de bank. Vast staat dat zij hun bankpassen met een Rabo Scanner hebben meegegeven aan een ‘bank-medewerker’ maar ook dat zij hun pincode hebben gedeeld met de fraudeur. Als onweersproken is gesteld: *‘gedurende het telefoongesprek moest u ook uw pincode doorgeven en wijzigen, door deze in te spreken na een pieptoon’*. Daarmee hebben de consumenten de hierboven genoemde veiligheidsregels niet in acht genomen. Hierbij merkt de commissie op dat de consumenten geen poging hebben gedaan om voorzorgsmaatregelen te treffen, zoals het doorknippen van de bankpassen, voordat ze die aan de vermeende bank-medewerker afgaven. In de uitspraak waarnaar de consumenten hebben verwezen waren de bankpassen doorgesneden meegegeven aan een ‘bankmedewerker’.

---

<sup>1</sup> 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 op 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) te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

De Geschillencommissie heeft in die zaak geoordeeld dat de consumenten er in de gegeven omstandigheden van uit mochten gaan dat de bankpassen onbruikbaar waren meegegeven en recht hadden op terugbetaling.<sup>2</sup> Dat speelt in deze zaak niet.

- 3.4 Op grond van bovenstaande concludeert de commissie dat de consumenten wettelijk gezien grof nalatig hebben gehandeld, zoals bepaald in artikel 7:529 lid 1 BW. Het gevolg daarvan is dat de gehele schade voor rekening van de consumenten komt.

*Is er grond om de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken?*

- 3.5 Artikel 7:529 lid 2 BW biedt de ruimte om de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. De commissie oordeelt dat in deze zaak niet is gebleken dat er sprake is van specifieke omstandigheden die aanleiding geven om de aansprakelijkheid van de consumenten op grond van artikel 7:529 lid 2 BW te beperken. Het feit dat de consumenten zich niet bewust zijn geweest van de oplichting en zij pas hun bankpassen hebben afgegeven nadat de veiligheidscode correct leek te zijn, maakt dit oordeel niet anders. Ook het feit dat het de eerste keer is geweest dat hen dit is overkomen en zij een druk gezinsleven kennen met daarnaast ook de zorg voor ouders, zijn omstandigheden die niet kunnen leiden tot een ander oordeel. Naar het oordeel van de commissie is er geen sprake van een - met verklaringen van professionele zorgverleners aangetoonde - kwetsbare geestestoestand waardoor de mate van persoonlijke verwijtbaarheid van de consumenten zou moeten worden beperkt.<sup>3</sup> De bank is daarom niet gehouden om enige schade van de consumenten te vergoeden.

*Hebben de consumenten recht op coulancevergoeding?*

- 3.6 De commissie zal nu het beroep van de consumenten op het coulancekader beoordelen. De commissie oordeelt dat de consumenten niet aan dit kader voldoen en geen aanspraak kunnen maken op een coulancevergoeding. De commissie zal dit oordeel hieronder toelichten.
- 3.7 De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld, op grond waarvan banken een coulancevergoeding verstrekken bij schade door bankhelpdeskfraude. Deze staan in het coulancekader (zie bijlage I).
- 3.8 Het coulancekader vermeldt de volgende definitie van bankhelpdeskfraude:

*“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.*

---

<sup>2</sup> Zie GC Kifid nr. 2022-1032.

<sup>3</sup> Zie GC Kifid nr. 2023-0779 (rechtsoverweging 3.9).

*De crimineel wint het vertrouwen van t 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.”*

- 3.9 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 over schade als gevolg van pintransacties niet gebeurd. De pintransacties hebben plaatsgevonden nadat de consumenten hun bankpassen hebben afgegeven aan een derde en de bijbehorende pincode telefonisch hebben doorgegeven aan de fraudeur. Dit betekent dat er geen sprake is van bankhelpdeskfraude, zoals bedoeld in het coulancekader.<sup>4</sup> Er is daarmee in elk geval aan één van de voorwaarden van het coulancekader niet voldaan en daarom is het kader niet van toepassing op de consumenten in relatie tot de bank. De consumenten hebben ook verwezen naar de bijzondere omstandigheden waaronder de fraude heeft kunnen plaatsvinden. Zij doen een beroep op Kifid om daar rekening mee te houden bij haar oordeel. Hiervan merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken.<sup>5</sup>
- 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. Dat SNS Bank heeft besloten om de schade van de consumenten wel te vergoeden op grond van het coulancekader, maakt dit niet anders. Uit het coulancekader volgt immers dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van de daarin genoemde criteria.<sup>6</sup>

#### *Slotsom*

- 3.11 Gelet op het voorgaande, komt de commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

---

<sup>4</sup> 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).

<sup>5</sup> Zie ook GC Kifid nr. 2023-0695 (overweging 3.6).

<sup>6</sup> Zie ook GC Kifid nrs. 2024-0586, 2023-0565 en 2022-0418.

*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](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 de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022 en de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude ('spoofing') van 2 juni 2021.

Algemene voorwaarden van de bank

Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022

Veiligheidsregels

### *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*

*(...)*

Hieronder zijn opgenomen de relevante bepalingen uit het coulancekader bankhelpdeskfraude (spoofing) zoals opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken.



## Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude van 2 juni 2021

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 naar 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 coulance te vergoeden. Voorliggend toetsingskader zal vanaf 2021 als een richtlijn worden gebruikt om de coulancevergoeding voor spoofing slachtoffers te bepalen. Het staat banken vrij om een ruimhartiger beleid te hanteren in de zin dat zij altijd meer coulant 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 te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar 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 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.*

*(...)*

*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. (...)"*