

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0850

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	4 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude en vordert dat de bank zijn schade vergoedt. Hij beroept zich daarbij op het coulancekader, de wettelijke bepalingen over niet-toegestane betalingstransacties en de zorgplicht van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank niet heeft aangetoond dat de betalingstransacties zijn geauthenticeerd, zodat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Niet is komen vast te staan dat de consument zijn verplichtingen tegenover de bank met grove nalatigheid niet is nagekomen door het (enkel) installeren van het programma Anydesk. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument van 27 september 2023 en 12 oktober 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de pleitnota van de consument; 5) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting van 5 februari 2024 respectievelijk 27 mei 2024; en 6) de reactie daarop van de consument van en 4 maart 2024 respectievelijk 11 juni 2024.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. [naam 1], juridisch adviseur. Ook waren de echtgenote van de consument en de heer [naam 2] aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 3] en mevrouw mr. [naam 4], legal counsel.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid naar een meervoudige commissie die uit drie leden bestaat.

De commissieleden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. ing. A.J. Verdaas zijn aan de commissie toegevoegd. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De consument houdt ook betaalrekeningen aan bij ING Bank N.V. (ING) en bij de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank (SNS).
- 2.2 Op 23 augustus 2023 is de consument gebeld door een persoon die zich uitgaf als beveiligingsmedewerker van ING (hierna: de oplichter). Deze zou onderdeel zijn van een gezamenlijk fraudeteam van banken, waaronder ook de bank en SNS. De oplichter heeft de consument bewogen om het programma Anydesk op zijn computer te installeren, hem toegang tot de laptop te verschaffen, internetbankieren op te starten en op enig moment zijn paspoort voor het scherm te houden. Tijdens de gesprekken met de oplichter zijn aan de bank zes betaalopdrachten gegeven van in totaal € 49.900,- naar betaalrekeningen van derden bij een andere bank. De bank heeft deze betaalopdrachten uitgevoerd.
- 2.3 Nadat de consument er tijdens het gesprek achter kwam dat hij vermoedelijk werd opgelicht, heeft hij de verbinding met de oplichter verbroken en heeft hij meteen meerdere keren geprobeerd om in contact te komen met de fraudeafdeling van de bank. Op enig moment heeft de consument contact kunnen krijgen met de klantenservice van de bank.
- 2.4 De bank heeft een bedrag van € 1.103,13 (volgens de bank) of € 1.103,23 (volgens de consument) kunnen veiligstellen.

De klacht en vordering van de consument

- 2.5 De consument vordert dat de bank hem een bedrag van € 48.796,77,- vergoedt. Dit betreft het bedrag van de betalingstransacties van € 49.900,- minus het volgens de consument door hem ontvangen bedrag van € 1.103,23. De consument voert voor deze vordering de volgende argumenten aan.
 - De bank moet de schade vergoeden op grond van het coulancekader bij spoofing omdat aan de voorwaarden daarvan is voldaan. De oplichter heeft zich (ook) uitgegeven als iemand die gemachtigd was om voor de bank op te treden. In het coulancekader wordt niet de eis gesteld dat de schade zich moet hebben voorgedaan bij de eigen bank namens wie zogenaamd is gebeld. Dit kan ook bij een andere bank zijn.
 - De betalingstransacties zijn niet-toegestane betalingstransacties omdat de consument deze niet zelf heeft goedgekeurd. De bank moet hem daarom de bedragen van de niet-toegestane betalingstransacties vergoeden.

- De bank heeft haar zorgplicht jegens de consument geschonden.

De consument maakt de bank hierbij een zestal verwijten: 1) De bank verlangt blijkbaar geen sterke cliëntauthenticatie omdat de consument naar zijn weten geen betaalopdrachten heeft goedgekeurd. 2) De bank had een lagere overboekingslimiet moeten hanteren dan € 50.000,-. 3) De transacties hadden een alert bij de bank moeten laten afgaan, omdat deze ongebruikelijk waren voor de consument. 4) De fraudeafdeling van de bank was lange tijd niet telefonisch bereikbaar en de bank heeft de rekening daarom te laat geblokkeerd. Daar komt bij dat de betreffende betalingen iDealbetalingen zijn geweest die niet direct worden uitgevoerd, maar in batches. Er is een reële mogelijkheid dat er meer gelden veiliggesteld hadden kunnen worden als de consument eerder contact met de bank had kunnen krijgen. 5) De bank had niet mogen volstaan met het sturen van enkel een mail naar de andere bank maar had meteen telefonisch contact met de andere bank moeten opnemen. 6) Door een bank-medewerker is het vertrouwen gewekt dat er rekening zou worden gehouden met de onbereikbaarheid van de bank bij het beoordelen van de claim van de consument. Dat is niet gebeurd.

Het verweer van de bank

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Deze verweren worden hieronder weergegeven.
- Er is sprake van toegestane betalingstransacties. De consument heeft instemming verleend via de in de Algemene voorwaarden overeengekomen vorm en procedure, te weten goedkeuring via de KnabApp (met een toegangscode, vingerafdruk of gezichtsherkenning) en, omdat het hier gaat om bedragen van meer dan € 2.500,-, via zes afzonderlijke gezichtsscans.
 - Voor zover de betalingstransacties als niet-toegestaan moeten worden aangemerkt, is de consument met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels niet nagekomen. De consument heeft het programma Anydesk geïnstalleerd, heeft internetbankieren opgestart en heeft (mogelijk onbewust) betalingen goedgekeurd.
 - De consument kan geen beroep doen op het coulancekader omdat er geen sprake is van spoofing. De oplichter gaf zich uit als medewerker van ING en niet van de bank.
 - De overige verwijten zijn niet terecht. De bank verlangt wel een sterke cliënt-authenticatie via de KnabApp. De overboekingslimieten waren de consument bekend en hij is hiermee akkoord gegaan. Er rust geen algemene monitoringsplicht op de bank en de betalingstransacties hebben geen melding doen afgaan, zodat de bank niet hoefde te handelen. De consument heeft binnen een uur contact gekregen met de bank, waarna een mail naar de bank van de ontvangers is gestuurd.

Dit is de met deze bank afgesproken werkwijze. Er is geen toezegging gedaan dat de consument een deel van zijn schade vergoed zou krijgen.

3. De beoordeling

Waar deze zaak om gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 48.796,77,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dit moet doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De regels waar de commissie aan toetst: de wettelijke regeling voor betalingstransacties, het coulancekader bij spoofing en de (bijzondere) zorgplicht van de bank

- 3.2 Allereerst is de vraag aan de orde of de bewuste betalingstransacties¹ met of zonder instemming van de consument zijn verricht. Dit onderscheid is van belang omdat de bank bij een niet-toegestane betalingstransactie in beginsel het bedrag van deze transacties aan de consument moet vergoeden,² tenzij de consument met grove nalatigheid bepaalde verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 van het Burgerlijk Wetboek (BW) niet is nagekomen.³ In dit artikel staat onder meer dat de consument zich moet houden aan – kort gezegd – de toepasselijke gebruiksvoorwaarden van een betaalinstrument, en daarnaast alle redelijke maatregelen moet nemen om de veiligheid van persoonlijke beveiligingsgegevens van een betaalinstrument te waarborgen. Bij een toegestane betalingstransactie bestaat voor de bank geen wettelijke verplichting om de schade van de consument te vergoeden. Wel is het dan de vraag of de consument een beroep kan doen op het coulancekader bij spoofing, dat de bank hanteert. Als dit niet het geval is, is het vervolgens de vraag of de consument recht heeft op vergoeding van de schade omdat de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden door de schade van de consument niet te voorkomen of te beperken.
- 3.3 Om vast te stellen of de consument met de betalingstransacties heeft ingestemd, is de tussen de consument (als betaaldienstgebruiker) en de bank (als zijn betaaldienstverlener) overeengekomen vorm en procedure van belang.⁴ De bank moet bewijzen dat de betalingstransactie door haar is geauthenticeerd⁵, dat wil zeggen dat een procedure is gevolgd die de bank in staat heeft gesteld om de identiteit van de consument en/of de geldigheid van een specifiek betaalinstrument te verifiëren.

¹ Voor betalingstransacties geldt de wettelijke regeling van Titel 7b van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie artikel 7:528 lid 1 BW.

³ Zie artikel 7:529 lid 1 BW, in samenhang met artikel 7:524 BW.

⁴ Zie artikel 7:522 lid 2 BW.

⁵ Zie artikel 7:527 lid 1 BW.

De consument heeft niet met de betalingen ingestemd

- 3.4 Omdat de consument ontkent dat hij met de betalingstransacties heeft ingestemd, is het aan de bank om te bewijzen dat de betalingstransacties zijn geauthenticeerd. De bank beroept zich hierbij op de vorm en procedure die in haar Algemene voorwaarden zijn opgenomen, zoals weergegeven onder 2.6. De consument betwist dat deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn en stelt dat er daarmee geen overeengekomen vorm en procedure voor instemming is overeengekomen.
- 3.5 Nu de bank geen stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat de Algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard en de consument hiermee akkoord is gegaan, moet – gelet op de betwisting door de consument – worden geconcludeerd dat de Algemene voorwaarden niet van toepassing zijn op de relatie tussen de bank en de consument. Dit betekent dat er geen vorm en procedure is afgesproken voor instemming met een betalingstransactie. De bank is er daarom niet in geslaagd om te bewijzen dat de betalingstransacties waar het hier om gaat door haar zijn geauthenticeerd.
- 3.6 De commissie komt daarmee tot de conclusie dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties. Dit betekent dat de bank het bedrag van de betalingstransacties aan de consument moet terugbetalen, tenzij de consument de verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nagekomen.

De consument heeft niet grof nalatig gehandeld

- 3.7 Volgens de bank heeft de consument grof nalatig gehandeld door het programma Anydesk op zijn laptop te installeren en de oplichter toegang te geven tot internetbankieren. De bank baseert zich hierbij op de veiligheidsregels in haar algemene voorwaarden en op een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid.⁶ De consument stelt hier het volgende tegenover. Hij erkent dat hij Anydesk heeft geïnstalleerd en internetbankieren heeft opgestart, maar hij betwist dat hij hiermee grof nalatig heeft gehandeld. Het programma Anydesk was hem onbekend. Hij had geen redenen om te twijfelen bij het af en toe op zwart gaan van het scherm omdat hij in de grensstreek woont en dit ook regelmatig optreedt bij zijn televisiescherm. Hij is voldoende argwanend geweest door de oplichter naar zijn naam te vragen en hem online op te zoeken op de webpagina van ING. De consument heeft ook de naam van een medewerker van de bank opgezocht, die de oplichter noemde.
- 3.8 Zoals hiervoor onder 3.5 is overwogen, komt de bank geen beroep toe op haar algemene voorwaarden en de daarin opgenomen veiligheidsregels. Wel rust op de consument op grond van de wet de verplichting om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van een betaalinstrument te waarborgen.⁷

⁶ Geschillencommissie Kifid 2023-0897, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

⁷ Zie artikel 7:524 lid 2 BW.

- 3.9 Grove nalatigheid houdt daarnaast meer in dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag dat kan worden gekwalificeerd als aan opzet grenzende schuld.⁸
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie is alleen komen vast te staan dat de consument Anydesk op zijn laptop heeft geïnstalleerd, internetbankieren heeft opgestart en zijn paspoort heeft getoond 'ter verificatie'. Dat de consument ook andere handelingen heeft verricht, is – in afwijking van de vastgestelde feiten in de door de bank aangehaalde uitspraak – onvoldoende komen vast te staan. De bank heeft ter zitting verklaard dat de betalingstransacties niet met het paspoort hebben plaatsgevonden. Onder deze omstandigheden is daarmee door de bank onvoldoende gesteld om te concluderen dat de consument met grove nalatigheid heeft nagelaten om ten aanzien van het betaalinstrument alle redelijke veiligheidsmaatregelen te nemen.
- 3.11 Nu geen sprake is van grove nalatigheid hoeft de consument niet zelf de verliezen te dragen. Omdat de vordering van de consument op grond van dit klachtonderdeel wordt toegewezen, behoeven de overige klachtonderdelen van de consument geen bespreking meer.

Conclusie

- 3.12 De conclusie van het voorgaande is dat de bank de schade van de consument moet vergoeden. De klacht van de consument is gegrond.

4. De beslissing

De commissie bepaalt dat de bank de betaalrekening van de consument herstelt in de toestand zoals die zou zijn geweest als de niet-toegestane betalingstransacties niet hadden plaatsgevonden door i) binnen één werkdag na verzending van deze uitspraak aan partijen de betaalrekening van de consument te crediteren met een bedrag van € 48.796,77 met als valutadatum 23 augustus 2023, en, voor zover van toepassing, ii) binnen dertig dagen na verzending van deze uitspraak aan de consument het rentenadeel te vergoeden dat de consument ondanks deze creditering heeft geleden door de niet-toegestane betalings-transacties, door de bankrekening van de consument met het bedrag van dat rentenadeel te crediteren.

⁸ Zie Geschillencommissie Kifid 2023-0779.

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 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Titel 7b Betalingstransactie

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. *(..)*

Artikel 524

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. *(..)*

Artikel 527

1. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*
2. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

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 529

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. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van [artikel 524](#) niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.*

3. *Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.*

(...)