

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0852

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	4 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

### Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Van de betaalrekening van de consumenten bij de bank is in totaal € 4.500,- overgemaakt naar het account van consument 1 bij Bitvavo. Vanaf dit account zijn de tegoeden vervolgens overgemaakt naar *wallets* van derden. De consumenten betwisten dat zij de betalingstransacties zelf hebben uitgevoerd. Daarnaast doen zij een beroep op het coulancekader bij spoofing. De commissie is van oordeel dat sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor de consumenten zelf verantwoordelijk zijn. Het beroep op het coulancekader baat de consumenten niet omdat er geen sprake is van spoofing van de naam van de bank en de schade niet is opgetreden door de betalingstransacties naar Bitvavo. 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 digitale hoorzitting op 10 september 2024. Aan de hoorzitting namen de consumenten deel. Namens de bank namen deel de heer [naam 3], klachtenmanager, en mevrouw [naam 4], behandelaar beroepszaken.
- 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 betaal- en spaarrekeningen aan bij de bank.

Op de overeenkomst tussen de consumenten en de bank zijn onder meer de Voorwaarden Mijn RegioBank van toepassing (hierna: de Voorwaarden) en het Reglement Privérekening (hierna: het Reglement).

- 2.2 Op 20 december 2023 zijn de consumenten gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerker van Rabobank (hierna: de oplichter). Op verzoek van de oplichter hebben de consumenten het programma Anydesk geïnstalleerd op hun telefoon en computer. Ook hebben zij ingelogd bij internetbankieren van Rabobank en de bank en bij Bitvavo.
- 2.3 Er hebben vervolgens meerdere overboekingen plaatsgevonden tussen de diverse spaar- en betaalrekeningen van de consumenten. Vanaf de betaalrekening van de consumenten zijn vervolgens betalingen van € 500,-, € 2.000,- en € 2.000,-, derhalve totaal € 4.500,-, overgemaakt naar het account van consument 1 bij Bitvavo. Een latere betalingstransactie van € 2.000,- is door de bank tegengehouden. Vanaf het account bij Bitvavo zijn de bedragen, inclusief het al aanwezige tegoed van € 600,-, overgeboekt naar een of meer wallets van derden.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consumenten vorderen dat de bank de schade van € 4.500,- aan hen vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 21 januari 2024. Deze schade bestaat uit de bedragen die vanaf de betaalrekening zijn overgeboekt naar het account van consument 1 bij Bitvavo. De consumenten voeren de volgende argumenten aan voor deze vordering.
- Er is sprake van spoofing van de naam van de bank, zodat de coulanceregeling bij helpdeskfraude van de bank van toepassing is. Weliswaar gaf de oplichter zich in eerste instantie uit als medewerker van Rabobank, maar hij heeft aangegeven dat Rabobank nauw samenwerkt met de bank om dit soort fraude tegen te gaan en dat beide banken onderdeel zijn van de Volksbank. Ook heeft de oplichter de webpagina van de bank nagemaakt. Dit alles heeft ook het vertrouwen van de consumenten in de eigen bank geschaad. Daarnaast heeft de minister van justitie opgeroepen tot een ruimhartige toepassing van het coulancekader.
  - De consumenten hebben de betalingstransacties niet zelf uitgevoerd. Zij hebben de digipas niet gebruikt en zij hebben ook geen persoonlijke codes ingevoerd of met de oplichter gedeeld. Wel hebben zij in de internetbankierenomgeving een aantal keer op een knop met "blokkeren" geklikt, waarmee zij dachten de verdachte betalings-transacties juist tegen te houden. Hiermee hebben zij niet grof nalatig gehandeld.
  - De bank heeft geen goed werkend detectiesysteem. Rabobank heeft de betalings-transacties wel kunnen tegenhouden.

- De consumenten hebben in de nacht van 20 op 21 december 2023 geen hulp van (de fraudeafdeling van) de bank kunnen krijgen, bijvoorbeeld om hun rekeningen te blokkeren en zij hebben hun betaalrekeningen ook niet op een andere manier zelf kunnen blokkeren.

#### *Het verweer*

- 2.5 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 deze zaak over gaat*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de schade van de consumenten moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

#### *Het toetsingskader: de regels voor betalingstransacties<sup>1</sup> en de coulanceregeling<sup>2</sup>*

- 3.2 Als hoofdregel geldt dat de bank betalingstransacties alleen uitvoert met instemming van de betaler.<sup>3</sup> Deze instemming wordt verleend overeenkomstig de tussen de bank en de betaler afgesproken vorm en procedure.<sup>4</sup> Als geen sprake is van instemming wordt de betalingstransactie als niet-toegestaan aangemerkt. Bij een niet-toegestane betalings-transactie moet de bank het bedrag van de betalingstransactie aan de betaler vergoeden,<sup>5</sup> tenzij de consumenten de overeengekomen veiligheidsregels ten aanzien van de betaalinstrumenten met grove nalatigheid niet zijn nagekomen. In dat geval dragen zij zelf de verliezen.<sup>6</sup>

- 3.3 Als vast komt te staan dat de consumenten wel met de betalingstransacties hebben ingestemd, dan kunnen de consumenten mogelijk met succes een beroep doen op het coulancekader bij bankhelpdeskfraude, zoals dit wordt gehanteerd door de bank. Dit coulancekader geldt in het geval een consument er door een oplichter onder valse voorwendselen toe is bewogen om (zelf) betalingen naar derden uit te voeren of goed te keuren. Om in aanmerking te komen voor een schadevergoeding op grond van het coulancekader moet zijn voldaan aan een aantal voorwaarden, waaronder dat sprake moet zijn geweest van spoofing van de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank.

---

<sup>1</sup> Betalingstransacties worden geregeld in Titel 7b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

<sup>2</sup> Zoals vastgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken, te raadplegen via [www.nvb.nl](http://www.nvb.nl).

<sup>3</sup> Zie artikel 7:522 lid 1 BW.

<sup>4</sup> Zie artikel 7:522 lid 2 BW.

<sup>5</sup> Zie artikel 7:528 lid 1 BW.

<sup>6</sup> Zie artikel 7:529 lid 1 BW.

- 3.4 De commissie zal eerst onderzoeken of in dit geval sprake is geweest van betalings-transacties waarmee de consumenten hebben ingestemd. Indien dit het geval is, dan zal de commissie onderzoeken of de consumenten zich met succes kunnen beroepen op het coulancekader. Indien de consumenten niet met de betalingstransacties hebben ingestemd, zal de commissie onderzoeken of de consumenten met grove nalatigheid bepaalde verplichtingen niet zijn nagekomen.

*De consumenten hebben met de betalingstransacties ingestemd*

- 3.5 Volgens de bank kan de instemming met een betalingstransactie door de betaler via internetbankieren onder andere worden verleend via een digipas met een bijbehorende persoonlijke beveiligingscode. De consumenten hebben dit niet betwist. Omdat de consumenten wel hebben betwist dat zij met de betalingen hebben ingestemd, moet de bank bewijzen dat de consumenten dit hebben gedaan.<sup>7</sup>
- 3.6 De bank heeft met stukken uit haar administratie onderbouwd dat de betalingstransacties naar het Bitvavo account van consument 1 zijn uitgevoerd via internetbankieren (vanaf het gebruikelijke IP-adres van de consumenten) met de digipas van de consumenten. De consumenten hebben verklaard dat de digipas altijd in hun bezit is geweest en zij hebben niet gesteld of aangetoond dat de betalingstransacties op een andere manier zijn goedgekeurd. Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consumenten met de betalingstransacties moeten hebben ingestemd. Dit betekent dat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van toegestane betalingstransacties.
- 3.7 Zoals hiervoor onder 3.3 is toegelicht, heeft dit tot gevolg dat de bank niet op grond van de wet gehouden is om het bedrag van de betalingstransacties aan de consumenten terug te betalen. De commissie komt daarom nu toe aan de beoordeling van de vraag of de consumenten zich met succes kunnen beroepen op toepassing van het coulancekader.

*Het coulancekader is niet van toepassing*

- 3.8 De commissie is met de bank van oordeel dat de consumenten geen geslaagd beroep kunnen doen op het coulancekader van de bank omdat niet aan alle voorwaarden daarvan is voldaan. De consumenten zijn namelijk niet gebeld door iemand die zich uitgaf als medewerker van de bank. De oplichter gaf zich uit als medewerker van Rabobank, niet van de bank. Dat de oplichter hierbij heeft gesteld dat beide banken onder de Volksbank vallen en dat deze banken nauw samenwerken bij de bestrijding van fraude, maakt dit oordeel niet anders.
- 3.9 Daar komt bij dat het coulancekader veronderstelt dat de schade is opgetreden omdat betalingstransacties worden uitgevoerd naar derden, waarbij de gelden zich buiten de macht van het slachtoffer bevinden.

---

<sup>7</sup> Zie artikel 7:527 lid 1 BW.

Maar in dit geval zijn de gelden eerst overgemaakt naar het eigen account van consument 1 bij Bitvavo, waarmee deze zich dus nog in zijn vermogen bevonden. De schade is in dit geval ontstaan doordat de oplichters zich vervolgens toegang hebben verschaft tot het account van consument 1 bij Bitvavo en de gelden vervolgens hebben overgemaakt naar *wallets* van derden. Het coulancekader is niet in het leven geroepen om ook deze schade, ontstaan door transacties vanaf een account bij een derde partij, te vergoeden.

*Van een gebrekkige beveiliging is niet gebleken*

- 3.10 Het gegeven dat Rabobank de betalingstransacties via haar betaalrekeningen (naar het Bitvavo-account van consument 1 en naar een betaalrekening in Groot-Brittannië) wel heeft tegengehouden, maakt nog niet dat de beveiliging van de bank niet op orde was. Bij de bank was geen sprake van een betalingstransactie naar Groot-Brittannië maar alleen van drie betalingstransacties naar een legitieme partij met een Nederlands IBAN. De bank heeft geen algemene monitoringsplicht en de consumenten hebben niet gesteld of aangetoond dat de bank signalen heeft ontvangen dat er iets mis zou zijn met de betalingstransacties. Het standpunt van de consumenten dat de bank haar beveiliging niet op orde heeft, kan de commissie daarom niet volgen.

*De (on)bereikbaarheid van de bank is geen grond tot schadevergoeding*

- 3.11 De bank heeft aangegeven dat zij het vervelend vindt dat de consumenten in de nacht van 20 op 21 december 2023 niet zijn doorverbonden met de fraudeafdeling. Voor zover de consumenten met dit klachtonderdeel menen dat de bank haar zorgplicht jegens hen heeft geschonden en om die reden schadeplichtig is geworden, gaat de commissie hier niet in mee. De bank heeft gesteld dat eerder contact met de fraudeafdeling geen verschil zou hebben gemaakt voor wat betreft de schade en de consumenten hebben dit standpunt niet weerlegd. De omstandigheid dat de consumenten hun eigen betaalrekening niet konden blokkeren kan eveneens niet tot een schadevergoedingsplicht van de bank leiden omdat de consumenten niet hebben gesteld dat het eerder blokkeren van de betaalrekening de schade had voorkomen. Dit is ook niet aannemelijk, omdat de betaalopdrachten al waren gegeven en onherroepelijk waren geworden voordat de consumenten contact met de bank zochten.<sup>8</sup>

*Conclusie*

- 3.12 De betalingstransacties zijn toegestane betalingstransacties, zodat de consumenten hiervoor zelf verantwoordelijk zijn, en het coulancekader bij spoofing is in dit geval niet van toepassing. Er zijn geen andere omstandigheden die maken dat de bank de schade van de consumenten moet vergoeden. De klacht van de consumenten is ongegrond.

---

<sup>8</sup> Zie artikel 7:534 lid 1 BW.

#### 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](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 wet- en regelgeving

### Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

#### Titel 7b Betalingstransacties

##### 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 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.*
2. (...)

#### Artikel 534

1. *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*