

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1026

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

Datum uitspraak	25 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1], consument 1, en mevrouw [naam 2], verder tezamen 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 het coulaneckader

### Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Zij vorderen dat de bank hun schade vergoedt op grond van het coulaneckader bij spoofing, dan wel schending van de zorgplicht. De commissie is van oordeel dat geen sprake is van schade die in aanmerking komt voor vergoeding onder het coulaneckader. Ook heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten niet geschonden. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank, inclusief geluidsopnames van drie gesprekken; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw [naam 3]. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I 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 een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. Consument 1 houdt daarnaast een zakelijke betaalrekening aan bij de bank.

- 2.2 Op 9 februari 2024 zijn de consumenten gebeld door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank (hierna: de fraudeur). De fraudeur heeft consument 1 bewogen om meekijksoftware op zijn laptop en telefoon te installeren. Ook heeft de fraudeur consument 1 bewogen om een bepaald script te oefenen voor als hij contact zou hebben met de bank. Daarnaast is een rekening bij bunq geopend (hierna: de bunq-rekening). Consument 1 heeft zich hiervoor gelegitimeerd bij bunq.
- 2.3 Vanaf de spaarrekening is een bedrag van in totaal € 56.000 overgeboekt naar de zakelijke rekening. Vanaf de zakelijke betaalrekening is een bedrag van € 3.000,- overgeboekt naar de bunq-rekening. Het detectiesysteem van de bank heeft deze betalingstransactie gedetecteerd, waarna de rekeningen van de consumenten zijn geblokkeerd. Vanaf het telefoonnummer van consument 1 is contact opgenomen met de bank. De bank heeft de rekeningen daarop vrijgegeven en de overboeking naar de bunq-rekening uitgevoerd. Vervolgens zijn er nog drie betalingstransacties van in totaal € 56.500,- uitgevoerd vanaf de zakelijke betaalrekening naar de bunq-rekening.
- 2.4 Diezelfde dag heeft consument 1 contact opgenomen met de bank om de oplichting te melden. De bank heeft een bedrag van € 800,- kunnen veiligstellen.

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

- 2.5 De consumenten vorderen betaling door de bank van een bedrag van € 59.500,-. Zij voeren voor deze vordering de volgende argumenten aan.
- 2.6 De bank moet de schade op grond van het coulancekader aan hen vergoeden omdat zij voldoen aan de voorwaarden. Zij hebben niet met de bank gebeld om de rekening te deblokken en zij hebben dan ook niet aangegeven dat er geen sprake was van fraude. Daarnaast heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten geschonden. Ten eerste had de bank meer onderzoek moeten doen naar de reden van de blokkade van de rekeningen. Ten tweede hadden de betalingstransacties de bank moeten opvallen omdat de consumenten nooit zulke grote uitgaven doen. Ten derde had de bank moeten voorkomen dat bij de consumenten met de betaalpas van de zakelijke rekening kon worden ingelogd op de spaarrekening, zoals zij blijktbaar bij andere klanten wel heeft gedaan.
- 2.7 De fraude heeft grote emotionele en financiële impact gehad op de consumenten. Het onvreemde spaargeld betrof het pensioenpotje van de consumenten.

#### *Het verweer*

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### 3. De beoordeling

*Waar deze zaak over gaat*

- 3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van de oplichtingspraktijken van de fraudeur. 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 door de bank in aanmerking komt. De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is om de schade van de consumenten te vergoeden. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

*Het coulancekader*

- 3.2 De consumenten beroepen zich op het coulancekader van de NVB dat de bank hanteert voor schade als gevolg van spoofing. De relevante passages uit het coulancekader zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader op te rekken, gelet op de aard daarvan.<sup>1</sup>

*De bank hoeft de schade niet te vergoeden op grond van het coulancekader*

- 3.3 De bank heeft haar besluit om de schade niet te vergoeden toegelicht. Daartoe heeft zij allereerst aangevoerd dat geen sprake is van schade die op een particuliere rekening heeft plaatsgevonden. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de schade feitelijk niet is ontstaan door de overboekingen naar de bunq-rekening omdat deze rekening op naam van consument 1 staat en niet op naam van een derde. Verder heeft de bank aangevoerd dat de rekeningen van de consumenten zijn 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 – aan de afdeling transactiemonitoring van de bank verklaard dat zij de betalingstransactie op eigen initiatief hebben verricht zonder inmenging van derden. Ook hebben zij zelf meegewerkt aan het openen van de bunq-rekening. Daarnaast hadden de omstandigheden de consumenten verdacht moeten voorkomen. Gelet hierop meent de bank dat zij heeft kunnen afwijken van het coulancekader. Ten slotte heeft de bank aangevoerd dat het coulancekader niet in rechte afdwingbaar is.
- 3.4 De consumenten stellen hier het volgende tegenover. De gelden zijn materieel afkomstig van de spaarrekening, zodat zij wel voldoen aan de voorwaarden van het coulancekader. In hun repliek hebben de consumenten erkend dat consument 1 met de bank heeft gebeld en dat hij daarbij heeft gezegd wat de oplichter hem heeft opgedragen.

---

<sup>1</sup> Zie ook GC Kifid nrs. 2024-0586, 2023-0897, 2023-0171, 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959, te vinden op [www.kifid.nl/uitspraken](http://www.kifid.nl/uitspraken).

Maar de consumenten waren zich op geen enkel moment bewust van de gevolgen. Zij vertrouwden volledig op de juistheid van hetgeen de oplichter hen vertelde, gelet op hun jarenlange relatie met de bank.

- 3.5 De commissie overweegt dat het gegeven dat de gelden zijn overgemaakt vanaf de zakelijke betaalrekening van consument 1 op zich niet in de weg staat aan toepassing van het coulancekader, omdat de gelden materieel afkomstig zijn van de (particuliere) spaarrekening.<sup>2</sup>
- 3.6 Maar het verweer van de bank dat de consumenten geen schade hebben geleden door het uitvoeren van de betalingstransacties, slaagt. Het coulancekader veronderstelt dat de schade is opgetreden omdat betalingstransacties door de bank worden uitgevoerd naar derden, waarbij de gelden buiten de macht van het slachtoffer raken.<sup>3</sup> Maar in dit geval zijn de gelden eerst overgemaakt naar de bunq-rekening die op naam van consument 1 staat. Daarmee zijn de gelden juridisch gezien in het vermogen van de consumenten gebleven. De schade voor de consumenten heeft zich pas voorgedaan door het overboeken van de gelden vanaf de bunq-rekening naar derden. De bank hoeft de schade van de consumenten daarom niet te vergoeden op grond van het coulancekader.

#### *De zorgplicht van de bank*

- 3.7 De commissie zal vervolgens beoordelen of de bank de schade van de consumenten moet vergoeden omdat zij haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden door de rekeningen te deblokken en de betalingstransacties niet tegen te houden en het mogelijk te maken dat de consumenten via internetbankieren voor de zakelijke rekening ook toegang hadden tot internetbankieren voor de particuliere rekeningen.
- 3.8 De commissie stelt voorop dat de bank in de relatie met de consumenten bij de betreffende betalingsopdrachten is opgetreden als betaaldienstverlener. De bank heeft de door de consumenten als rekeninghouders gegeven betaalopdrachten ten laste van hun betaalrekening bij de bank uitgevoerd.
- 3.9 De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De bank moet op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek de opgegeven betaalopdrachten van de consumenten uitvoeren.
- 3.10 De civielrechtelijke zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener houdt in dit geval in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder. Hieronder wordt onder andere verstaan dat van een bank als betaaldienstverlener mag worden verwacht dat deze zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.

---

<sup>2</sup> Zie ook GC Kifid nr. 2022-1101A.

<sup>3</sup> Zie ook GC Kifid nr. 2024-0852, r.o. 3.9.

Zo mag van een bank worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de betaalopdracht of het betalingsverkeer op de betaalrekening van een consument als er gegronde redenen aanwezig zijn om te twifelen aan de betaalopdracht of sprake is van ongebruikelijk betalingsverkeer, én de bank zich bewust is van het daaraan verbonden gevaar. Hiervoor is bepalend datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden gevaar bij de bank kan onder omstandigheden worden verondersteld.<sup>4</sup>

*De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden*

- 3.11 Vast staat dat het systeem van de bank een verdachte betalingstransactie heeft gedetecteerd. Nadat de bank actie heeft ondernomen door de rekeningen van de consumenten te blokkeren, heeft consument 1 met de bank gebeld en heeft hij aangegeven dat er niets aan de hand was. Dit volgt uit de geluidsbestanden die door de bank zijn ingebracht. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er na dit telefoongesprek van uitgaan dat het in orde was. Onder deze omstandigheden kan de bank niet worden verweten dat zij de rekeningen heeft vrijgegeven en verdere betalingstransacties heeft toegestaan.
- 3.12 De bank heeft daarnaast aangevoerd dat zij doende is om het online bankieren voor particuliere rekeningen en zakelijke rekeningen te scheiden, om de werking van de online diensten van de bank te optimaliseren, maar dat dit in de situatie van de consumenten nog niet was gebeurd. De commissie is van oordeel dat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd waarom de bank hiermee haar zorgplicht zou hebben geschonden.
- 3.13 De commissie komt daarmee tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. Daarmee is ook dit klachtonderdeel ongegrond.

*Conclusie*

- 3.14 De conclusie is dat de bank de schade van de consumenten niet hoeft te vergoeden.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

---

<sup>4</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

*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 april 2024, 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 het coulacekader

Toetsingscriteria voor coulace bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing), NVB 2 juni 2021

(...)

### **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 coulace 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 coulace vergoed krijgen. De banken kunnen echter besluiten niet tot coulace over te gaan of de hoogte van de coulace 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.