

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1093

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 december 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 het coulancekader

Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Zij vorderen dat de bank hun schade vergoedt op grond van het coulancekader 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 coulancekader, noch dat sprake is van een zorgplichtschending aan de zijde van de bank. 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 met daarbij het ingestuurde audiobestand en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat 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 gezamenlijke betaalrekening aan bij de bank. Zij maken daarbij gebruik van internetbankieren met behulp van de Raboscaner. Op de overeenkomst zijn de *Algemene Bankvoorwaarden* en de *Voorwaarden Betalen en online diensten 2022* van toepassing verklaard.

Daarin staat, beknopt weergegeven, opgenomen dat de consument gebonden is aan alle (rechts)handelingen die met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas, een apparaat of een beveiligingscode zijn verricht (zoals een betaalopdracht), en dat de consument de beveiligingscodes geheim moet houden en nooit iemand mag laten meekijken als hij de beveiligingscodes intoetst.

- 2.2 Op 27 maart 2024 zijn de consumenten gebeld door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank (hierna: de fraudeur). De fraudeur heeft de consumenten ervan overtuigd dat hun internetomgeving is geïnfecteerd met een bedreigend malware virus en dat hij de consumenten zou beschermen tegen het wegsluizen van hun tegoeden door criminelen. De fraudeur heeft de consumenten bewogen om meekijksoftware te installeren op hun laptop waarna zij hebben ingelogd in het internetbankieren.
- 2.3 Vervolgens hebben er meerdere betalingen plaatsgevonden vanaf de betaalrekening van de consumenten naar hun account bij Bitvavo. Bij de eerste transactie sloeg het detectiesysteem van de bank aan en werd de betaalrekening geblokkeerd. De consumenten hebben de bank gebeld om de rekening te laten deblokkeren en hebben daarbij op verzoek van de fraudeur, en onder valse voorwendselen, een belscript gevolgd waarna de bank de betaalrekening heeft vrijgegeven.
- 2.4 Vanaf de betaalrekening van de consumenten is in totaal € 25.410,- overgeboekt naar hun account bij Bitvavo. Vanaf het Bitvavo-account is voor dit bedrag crypto aangekocht en is het geld weggesluisd.
- 2.5 Vlak daarna hebben de consumenten geconstateerd dat ze hun tegoed zijn verloren en hebben zij contact opgenomen met de bank en met Bitvavo. Een klein deel van het verloren bedrag is tegengehouden en teruggestort.
- 2.6 De consumenten hebben zich vervolgens beklaagd bij de bank en verzocht om een vergoeding op basis van het coulancekader voor spoofing. Dit is door de bank afgewezen waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.7 De consumenten erkennen dat ze achteraf gezien een en ander beter hadden kunnen aanpakken en vorderen daarom een gedeeltelijke vergoeding van de door hen geleden schade. Zij voeren daartoe, beknopt weergegeven, het volgende aan.
- 2.8 De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De bank is gehouden (een deel van) hun schade te vergoeden op basis van het coulancekader voor spoofing. Daarnaast heeft de bank de op haar rustende zorgplicht tegenover de consumenten geschonden.
- 2.9 De consumenten betwisten dat zij door de bank zijn gewaarschuwd voor deze vorm van fraude en hoe dit tegen te gaan.

De bank wijst een vergoeding op grond van het coulancekader ten onrechte af. In het geval van de consumenten deed de fraudeur zich, zoals beschreven in het coulancekader, voor als een medewerker van de bank en hij belde met het telefoonnummer van de bank. Gelet op de huidige tijdsgeest was het verhaal van de fraudeur over een cyberaanval op het netwerk van de consumenten aannemelijk. Ook wist de fraudeur de consumenten goed door de website van de bank te navigeren. Vanuit de werk-achtergrond van een van de consumenten is het gebruik van meekijksoftware zoals Anydesk veelvoorkomend, daarbij kregen zij geen argwaan.

- 2.10 Tijdens het telefonisch contact met de echte bank op 27 maart 2024 volgden de consumenten het bescrypt van de fraudeur. Dit had de medewerker van de bank moeten opvallen en deze had moeten ingrijpen.
- 2.11 Door het verzoek van de consumenten voor vergoeding af te wijzen meet de bank met twee maten. Zo blijkt uit statistieken dat de bank in 2022 in meer dan 90% van de gevallen de schade heeft vergoed. Dat percentage is sterk gedaald.
- 2.12 De consumenten verwijten de bank ook dat ze het tegoed niet terug heeft gehaald. Ook heeft de bank onzorgvuldig gehandeld ten tijde van de beoordeling van hun verzoek en de klachtafhandeling.

Het verweer van de bank

- 2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Zij heeft daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.14 De bank heeft haar besluit om de schade van de consumenten niet te vergoeden toegelicht en aangegeven dat zij bij iedere kwestie naar de specifieke feiten en omstandigheden kijkt en daarbij van haar klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid verwacht. Zij trekt één lijn in soortgelijke gevallen en ziet in dit geval geen aanleiding om daarvan af te wijken. Daarbij heeft de bank gemotiveerd betwist dat de consumenten door de bank niet zijn geïnformeerd over deze vorm van fraude.
- 2.15 Volgens de bank is niet voldaan aan de strikte definitie van bankhelpdeskfraude. De schade is feitelijk niet ontstaan door de overboekingen vanaf de betaalrekening, omdat deze zijn gedaan naar het Bitvavo-account van de consumenten waar zij zelf het beheer over hebben. Daarnaast zijn de gelden, anders dan het coulancekader voorschrijft, niet overgeboekt naar een "zogenaamde veilige rekening bij de bank" zelf. De consumenten hebben immers een meekijkprogramma gedownload op hun laptop op verzoek van de fraudeur en vervolgens ingelogd in het internetbankieren. De fraudeur heeft kunnen meekijken en betalingen kunnen klaarzetten waarna hij de consumenten deze betalingen heeft laten goedkeuren. Vermoedelijk hebben de consumenten via het downloaden van de meekijksoftware de fraudeur ook toegang gegeven tot hun Bitvavo-account waardoor de gelden vanaf daar konden worden weggesluisd. Dit laatste ligt buiten het zicht en de invloedssfeer van de bank.

- 2.16 De bank merkt ook op dat de consumenten valse verklaringen hebben afgelegd tijdens het telefonisch contact op 27 maart 2024 met de bank om de betaalrekening te laten deblokken.
- 2.17 De bank betwist dat zij zich onvoldoende heeft ingespannen om het tegoed terug te halen, zo heeft zij contact gelegd met Bitvavo om de transacties te blokkeren. Een deel van het onvreemde bedrag is daarmee veiliggesteld.
- 2.18 De bank vindt het vervelend te vernemen dat de consumenten ontevreden zijn over de communicatie ten tijde van de beoordeling van hun coulanceverzoek en de klacht-afhandeling. Dit is niet de bedoeling van de bank geweest. De bank erkent dat zij in een van haar stukken een onjuiste datum heeft opgenomen. De bank heeft deze fout hersteld.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van de oplettingspraktijken van de fraudeur. Het is aan de commissie om te beoordelen of de schade van de consumenten op juridische gronden voor vergoeding door de bank in aanmerking komt. Zij concludeert dat dat niet het geval is en licht haar oordeel hierna toe.

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

- 3.2 De commissie volgt het verweer van de bank dat de consumenten geen schade hebben geleden door het uitvoeren van de betalingstransacties vanaf de betaalrekening. Het coulancekader veronderstelt dat er schade optreedt omdat er betalingstransacties worden uitgevoerd naar derden, waarbij de gelden buiten de macht van het slachtoffer raken.¹ Maar in dit geval zijn de gelden eerst overgemaakt naar het Bitvavo-account van de consumenten. 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 het Bitvavo-account naar derden. Dit is buiten de invloedssfeer van de bank. De bank hoeft de schade van de consumenten daarom niet te vergoeden op grond van het coulancekader.²

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.3 Voor zover de consumenten een beroep doen op schending van de zorgplicht door de bank oordeelt de commissie als volgt. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.

¹ De relevante passages uit het coulancekader zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie ook de uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid met de nummers 2024-1026 en 2024-0852, te vinden op www.kifid.nl.

De bank moet op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek de opgegeven betaalopdrachten van de consumenten uitvoeren. 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 zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. 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 twijfelen aan de betaalopdracht of als 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.³

- 3.4 Vast staat dat het systeem van de bank een verdachte betalingstransactie heeft gedetecteerd. Nadat de bank actie heeft ondernomen door de betaalrekening van de consumenten te blokkeren heeft een van de consumenten met de bank gebeld en aangegeven dat er niets aan de hand was. Dit volgt uit het audiobestand dat door de consumenten is ingebracht. De consument deed dit dan wel op verzoek van de fraudeur en onder valse voorwendselen, echter, de bank mocht naar het oordeel van de commissie uitgaan van hetgeen de consument telefonisch verklaarde. Onder deze omstandigheden kan de bank niet worden verweten dat zij de betaalrekening heeft vrijgegeven en verdere betalingstransacties heeft toegestaan.
- 3.5 Verder is niet komen vast te staan dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om de gelden terug te halen. De bank heeft immers contact opgenomen met Bitvavo. De bank kan niet tot meer worden gehouden.
- 3.6 Het argument van de consumenten dat er onzorgvuldig is gehandeld door de bank ten tijde van de beoordeling van het coulanceverzoek en de klachtafhandeling kan niet tot toewijzing van de vordering leiden omdat het daarmee onvoldoende in verband staat. De slordigheden op dat punt dient de bank zichzelf aan te rekenen.
- 3.7 De commissie concludeert tot afwijzing van de vordering van de consumenten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

³ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op 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. 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 2024, 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

Toetsingscriteria voor coulance 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 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 8/8 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