

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0012

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. H.P. de Kanter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, mr. R.J.F. Thiessen, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	7 februari 2025
Beroep ingediend door	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van 'bank-aan-huis-fraude' en vorderen op uiteenlopende gronden schadevergoeding van de bank (€ 148.590,-). De Geschillencommissie heeft deze vordering afgewezen. De Commissie van Beroep oordeelt anders en wijst de vordering tot een bedrag van € 100.000,- (met wettelijke rente) toe, daarbij toepassing gevend aan het bepaalde in artikel 7:529 lid 2 BW.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 4 juli 2024 ontvangen (pro forma) beroepschrift hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 28 mei 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0446).
- 1.2 Bij een op 6 augustus 2024 ontvangen brief hebben de consumenten de gronden van beroep geformuleerd.
- 1.3 De bank heeft een op 1 oktober 2024 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 9 december 2024. De consumenten zijn daar verschenen samen met hun zoon, [naam 3]. De consumenten werden vertegenwoordigd door mr. R.J.H.W. Vlutters, advocaat, kantoorhoudende te Utrecht. Namens de bank was [naam 4], expert fraud prevention, aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans en mr. P. Jansen, beiden advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, een pleitnota overgelegd en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 28 mei 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.7. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consumenten hebben een betaalrekening bij de bank. Hierop zijn (onder meer) de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022 van toepassing.
- 3.3 De consumenten zijn slachtoffer geworden van 'bank-aan-huis-fraude'. Op 15 februari 2023 hebben zij een sms-bericht ontvangen waarin stond dat derden geprobeerd hadden om geld van hun betaalrekening te halen en dat zij contact moesten opnemen met de bank via het in het sms-bericht aangegeven telefoonnummer. De consumenten hebben het nummer gebeld en kregen iemand aan de lijn die zich voordeed als medewerker van de bank. Deze persoon (de fraudeur) heeft de consumenten ertoe bewogen om hun bankpassen met bijbehorende pincode af te geven aan een handlanger van de fraudeur die bij de consumenten thuis is langsgegaan.
- 3.4 Vlak daarna is er een contante geldopname van € 1.000,- gedaan en een opnamepoging van € 1.200,-. Deze opnamepoging is door de bank gedetecteerd. De bank heeft daarop de betaalrekening van de consumenten geblokkeerd.
- 3.5 Op instructie van de fraudeur heeft consument 2 vervolgens telefonisch contact opgenomen met de bank. De fraudeur had de consumenten wijs gemaakt dat ze naar de 'nep bank' belden, terwijl consument 2 in werkelijkheid met de echte bank belde. In het telefoongesprek heeft consument 2 op instructie van de fraudeur meegedeeld dat zij contant geld nodig had voor een dagje naar Antwerpen en dat er geen sprake was van oplichting. Na dit telefoongesprek heeft de bank de betaalrekening weer vrijgegeven.
- 3.6 Daarna zijn er in korte tijd meerdere transacties verricht voor in totaal € 148.590,95.
- 3.7 De volgende dag heeft consument 1 zich bij de bank gemeld in de veronderstelling dat hij daar hun nieuwe bankpassen kon ophalen. Op dat moment kwamen de consumenten erachter dat ze waren opgelicht.
- 3.8 De consumenten hebben een beroep gedaan op het coulancekader dat van toepassing is bij bankhelpdeskfraude. De bank heeft dit beroep afgewezen omdat er volgens haar geen sprake is van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader. Wel heeft de bank uit coulance het bedrag van de eerste geldopname van € 1.000,- aan de consumenten vergoed.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consumenten vorderen schadevergoeding ten bedrage van € 148.590,95, te vermeerderen met wettelijke rente.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft deze vordering afgewezen.
- 4.3 De Geschillencommissie heeft daartoe het volgende, samengevat, overwogen. Het beroep op het coulancekader slaagt niet omdat in deze zaak geen sprake is van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader. Van toepassing zijn de bepalingen over niet-toegestane transacties in het Burgerlijk Wetboek. De consumenten hebben grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Dit betekent dat de niet-toegestane transacties voor rekening van de consumenten blijven. De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden, zodat zij ook op deze grond niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade van de consumenten.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 Zoals ter zitting in beroep is gebleken, zijn partijen het eens over het uitgangspunt dat het coulancekader in de onderhavige zaak in elk geval formeel niet van toepassing is en dat deze zaak binnen het bereik van de artikelen 7:528 en 7:529 BW valt.
- 5.2 Het gaat hier dus om niet-toegestane betalingstransacties, waarvoor op grond van artikel 7:528 lid 1 BW in beginsel geldt dat de betaaldienstverlener (de bank) de betaler (de consumenten) het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetaalt. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW bestaat hierop een uitzondering indien de betaler (de consumenten) frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW – kort gezegd: de voor de betaler geldende veiligheidsvoorschriften – niet is nagekomen. Ook deze uitzondering van artikel 7:529 lid 1 BW kent weer een uitzondering. In lid 2 van artikel 7:529 BW is bepaald dat in gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen, de rechter de in artikel 7:529 lid 1 BW bedoelde aansprakelijkheid kan 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. Partijen hebben ter zitting in beroep meegedeeld het eens te zijn met dit beslissingskader.
- 5.3 Frauduleus handelen of opzettelijk niet nakomen van (een of meer) verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW is hier niet aan de orde. De bank beroept zich op grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten onder meer omdat zij hun passen en pincodes hebben afgegeven. De Geschillencommissie is de bank daarin gevolgd. De Commissie van Beroep sluit zich hierbij aan. De consumenten hebben naar aanleiding van een sms-bericht dat afkomstig was van een voor hen onbekend telefoonnummer een telefoonnummer gebeld dat genoemd was in het sms-bericht en dat volgens dat sms-bericht van de alarmcentrale van de bank zou zijn. Consument 2 heeft vervolgens een man aan de lijn gekregen. Volgens de verklaring die consument 2 heeft afgelegd bij de politie hing deze man een verhaal op dat de consumenten geloofden en waardoor zij in paniek raakten “en al onze rekeningnummers en de bijbehorende pincodes gaven”. Even later verscheen een (andere) man aan de deur voor het ophalen van de bankpassen. Consument 2 heeft deze man nog

een code gegeven. Het is evident dat de consumenten hiermee niet de verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW zijn nagekomen. De zojuist beschreven wijze waarop dit is gebeurd, acht de Commissie van Beroep zodanig onvoorzichtig dat aan de eis van grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW is voldaan. Hierbij is in het bijzonder van belang dat de consumenten de bankpassen (zonder pas en chip door te knippen) en bijbehorende pincodes hebben afgegeven aan voor hen onbekende personen. Zij hadden behoren te weten dat de bank hier nooit om zou vragen en konden er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat zij te maken hadden met medewerkers van de bank.

- 5.4 De Commissie van Beroep ziet niettemin aanleiding gebruik te maken van de in artikel 7:529 lid 2 BW gegeven bevoegdheid om de aansprakelijkheid van de consumenten voor de verliezen die uit de betalingstransacties voortvloeien, te beperken en wel op grond van de omstandigheden waarin onrechtmatig gebruik is gemaakt van de door de consumenten afgegeven bankpassen en bijbehorende gegevens. De Commissie van Beroep licht dit hierna toe.
- 5.5 Hiervóór is overwogen dat het handelen van de consumenten moet worden aangemerkt als grof nalatig. Zij hebben echter niet frauduleus of opzettelijk gehandeld. Er bestaat daarvoor geen enkel aanknopingspunt. De bank heeft dat ook niet gesteld. De bank heeft weliswaar naar voren gebracht dat consument 2 op verzoek van de fraudeurs contact heeft opgenomen met de bank en een valse verklaring heeft afgelegd aan de bank waarbij zij de bank verzocht om de blokkade op de betaalrekening op te heffen, maar het bijzondere in deze zaak is nu juist dat consument 2 in de veronderstelling verkeerde dat zij daarbij op aanwijzing van de 'echte bank' een telefoongesprek voerde met de 'nep-bank'. Ook de bank zelf heeft gesteld dat zij hieraan niet twijfelt. Consument 2 heeft tijdens dat telefoongesprek waarschuwingen van de bank in de wind geslagen, maar dat gegeven komt tegen de achtergrond van die onjuiste veronderstelling in een ander licht te staan. Het komt erop neer dat zij op aanwijzing van de fraudeurs moest doen alsof zij de 'echte bank' aan de lijn had en daarbij 'een toneelstukje' moest opvoeren. Het is niet betwist dat consument 2 van 16.15 tot 21.15 uur, met twee korte onderbrekingen, een van de fraudeurs aan de lijn heeft gehad. Gedurende die tijd (op of rond 18.09 uur) is een nieuw toestel geregistreerd en is (kort na 18.09 uur) de limiet voor pinopnames verhoogd. In de circa vier uur daarna is door de fraudeurs in totaal ongeveer € 160.000,- buitgemaakt (waarvan een beperkt aantal boekingen is teruggeboekt). Uit de door de consumenten in eerste aanleg overgelegde lijst met geldopnames volgt dat van de daarop vermelde 80 transacties 75 transacties hebben plaatsgehad tussen 16.59 en 21.14 uur. De laatste transactie was om 22.10 uur. Een en ander betekent dat de consumenten tijdens het overgrote deel van de uitvoering van de onrechtmatige transacties aan de praat zijn gehouden door de fraudeurs. In het licht hiervan komt onvoldoende betekenis toe aan de stelling van de bank dat de consumenten per e-mail waarschuwingen hebben ontvangen dat een nieuw toestel aan de bankierenapp was gekoppeld alsmede dat de opnamelimiet was verhoogd. Hetzelfde geldt voor het verwijt van de bank dat zij de bankrekening niet hebben gecontroleerd.
- 5.6 In deze zaak is de vraag gerezen hoe het mogelijk is dat na de eerste pinopname door de fraudeurs van € 1.000,- en een poging tot een tweede contante opname van € 1.200,-, het detectiesysteem van de bank is geactiveerd, wat heeft geleid tot een blokkade van de bankrekening, terwijl het uitermate bijzondere en ongebruikelijke transactieverloop in de uren daarna onopgemerkt is gebleven. In de samenvatting van de consumenten: onttrekking van bijna € 150.000,- in 57 boekingen naar in totaal zo'n 25 begunstigden,

waarbij het saldo van de betaalrekeningen iedere 20-30 minuten vanaf de spaarrekeningen in porties van € 9.999,- werd aangevuld en waarbij de rekeningen van de begunstigden vrijwel zonder uitzondering liepen bij één kantoor van een buitenlandse bank. De Commissie van Beroep heeft hierover vragen gesteld. De kern van hetgeen de ter zitting aanwezige expert fraud prevention van de bank heeft meegedeeld, kan als volgt worden weergegeven. Na het alert door het detectiesysteem (na de poging tot opname van € 1.200,-) heeft een medewerkster van de bank de klant gesproken en op basis van de gegeven informatie werd de conclusie getrokken dat geen sprake was van fraude. Als een alert als niet frauduleus wordt aangemerkt, kan dat invloed hebben op de detectie daarna. De bank leert van elke casus. Daarop worden de systemen weer aangepast. Het is zoeken naar een balans met het optimaliseren van het betalingsverkeer.

- 5.7 Achteraf kan worden vastgesteld – zo concludeert de Commissie van Beroep – dat het detectiesysteem van de bank na de opheffing van de blokkade van de bankrekeningen zodanig was ingesteld dat de vele bijzondere en ongebruikelijke transacties die direct daarop volgden, door de bank niet zijn opgemerkt. Daaraan moet worden toegevoegd dat de wijze van instelling kennelijk een constante zoektocht is voor de bank. Het detectiesysteem moet dus telkens worden aangepast op basis van nieuwe ervaringen. De Commissie van Beroep acht het echter niet juist dat de prijs hiervoor uitsluitend voor rekening van de consumenten komt.
- 5.8 De Commissie van Beroep concludeert gezien de hiervoor besproken omstandigheden waarin de passen onrechtmatig zijn gebruikt, dat de aansprakelijkheid van de consumenten op de voet van art. 7:529 lid 2 BW moet worden beperkt. De Commissie verwerpt het bezwaar van de consumenten dat de bank wat betreft haar fraudebeperkende maatregelen op het punt van toegang tot internetbankieren en limietverhoging niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend betaaldienstverlener mocht worden verwacht, nog daargelaten in hoeverre andere maatregelen hier tot een beperking van de verliezen zouden hebben geleid. Alles afwegende, acht de Commissie van Beroep het redelijk dat van deze verliezen (door de consumenten in beroep afgerond op € 148.590,-) een bedrag van € 100.000,- voor rekening van de bank komt en dat deze verliezen voor het overige voor rekening van de consumenten blijven. Bij verdere afzonderlijke bespreking van de aangevoerde bezwaren bestaat onvoldoende belang.
- 5.9 De Commissie van Beroep zal de bank daarom veroordelen tot betaling aan de consumenten van het bedrag van € 100.000,-. De Commissie van Beroep zal de gevorderde wettelijke rente toewijzen met ingang van 10 maart 2023, de datum waarop de bank heeft bericht dat de schade (op een bedrag van € 1.000,- na) niet voor vergoeding in aanmerking komt.
- 5.10 De bank zal tevens worden veroordeeld tot betaling van een vergoeding voor de betaalde bijdrage voor het instellen van beroep en voor de kosten van rechtsbijstand in eerste aanleg en in beroep, begroot op de voet van het Liquidatietarief Kifid.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie;
- 6.2 veroordeelt de bank tot betaling aan de consumenten van het bedrag van € 100.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente met ingang van 10 maart 2023;
- 6.3 veroordeelt de bank tot betaling van € 500,- wegens bijdrage voor het instellen van beroep, € 1.500,- wegens kosten van rechtsbijstand in eerste aanleg en € 3.000,- wegens kosten van rechtsbijstand in beroep;
- 6.4 wijst af het meer of anders gevorderde.