

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0208

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, A.E. Tevel, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	14 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude/spoofing. Hij is telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de bank. Deze persoon heeft de consument ertoe bewogen om bedragen over te boeken naar twee verschillende bankrekeningen van een webshop. De consument vindt dat de bank zijn als gevolg hiervan geleden schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Ook maakt de consument geen aanspraak op vergoeding van zijn schade op basis van de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken. De vordering 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 consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. 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 consument 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 consument houdt een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. Ook maakt hij gebruik van internetbankieren van de bank.
- 2.2 Op 23 januari 2024 is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerker van de bank (hierna: de fraudeur). De consument is vervolgens door de fraudeur overgehaald om via internetbankieren een groot aantal betalingen te doen naar twee verschillende betaalrekeningen van een webshop.
- 2.3 Om 12:55 uur heeft de consument de eerste betaling van € 1.255,- verricht. Daarna heeft de consument rond 13:23 uur gepoogd om een betaling van € 945,- te verrichten. Die transactie heeft een alert gegeven in het detectiesysteem van de bank. Als gevolg daarvan is die transactie niet uitgevoerd en is de betaalrekening van de consument direct geblokkeerd. Vervolgens heeft er om 13:37 uur een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument, waarin de bank de consument vragen heeft gesteld over de verrichte transactie. Van dit gesprek heeft de bank de volgende aantekening gemaakt in haar administratie:

“De klant is zijn tuin aan het renoveren en is gaan Googlen naar een tuinset en wat andere meubeltjes en is bij Amazon terechtgekomen. Hij doet dit geheel vanuit eigen initiatief en wordt niet onder druk gezet. De klant klonk ook geheel bij de tijd.”
- 2.4 De verklaring van de consument werd plausibel geacht door de bank, waarna zij de blokkade van de betaalrekening heeft opgeheven. Na de deblokking van de betaalrekening heeft de consument weer enkele betalingen verricht. Rond 14:57 uur heeft een betaling weer een alert gegeven in het detectiesysteem van de bank en is de betaalrekening van de consument opnieuw geblokkeerd. Vervolgens heeft er omstreeks 15:11 uur opnieuw een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument. Nadat de consument vragen over de transacties had beantwoord, heeft de bank de betaalrekening van de consument gedeblokkeerd. Na het vrijgeven van de betaalrekening heeft de consument nog verschillende betalingen verricht naar de betaalrekeningen van de webshop.
- 2.5 De consument heeft in totaal een bedrag van € 40.432,97 overgemaakt naar de betaalrekeningen van de webshop. Alle betalingen zijn via internetbankieren met de Raboscanner en de bankpas en pincode van de consument verricht. Een totaalbedrag van € 12.543,- is veiliggesteld en teruggestort naar de consument.
- 2.6 Op 23 januari 2024 rond 19:15 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en gemeld dat er sprake was van fraude.
- 2.7 De consument heeft op 25 januari 2024 bij de politie aangifte gedaan van telefonische helpdeskfraude. In het proces-verbaal staat het volgende vermeld:

"Ik werd gebeld door een zogenaamde medewerker van de Rabobank die op erg overtuigende wijze vertelde dat er onterecht afschrijvingen gedaan waren van mijn rekening. Maar ze zouden me gaan helpen. Ik ben vervolgens onder druk gezet, en uren aan de praat gehouden, waarbij ik mee ben gegaan in het verhaal en de transacties uitgevoerd die de criminelen volgens deze dame hadden gedaan want dan zou ik het geld terug krijgen. ... Ik kreeg veel mailtjes en steeds weer info. Uiteindelijk is er 40.000 euro overgemaakt naar hen. Ik was murv en toen ik ophing dacht ik dit klopt niet."

- 2.8 De consument heeft bij de bank een verzoek ingediend om de schade, die hij als gevolg van de betalingstransacties heeft geleden, aan hem te vergoeden. De bank heeft hierop aangegeven een bedrag van € 1.225,- te zullen vergoeden, gelijk aan het bedrag dat vóór het eerste telefonische gesprek met de consument was overgeboekt. De bank heeft aangegeven de transacties die ná het telefoongesprek door de consument zijn verricht, niet voor vergoeding in aanmerking te laten komen, omdat de consument tijdens het telefonische gesprek heeft aangegeven dat er geen sprake was van fraude. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert dat de bank een bedrag van € 28.000,- aan hem vergoed.
- 2.10 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd:
- De bank dient het gevorderde bedrag uit coulance te vergoeden. De aangeboden vergoeding van € 1.225,- is niet in lijn met de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: de coulanceregeling); op grond van de coulanceregeling dient de bank de volledige schade te vergoeden. De consument is namelijk slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude, waarbij hij is gebeld door een nep-bankmedewerker. De consument heeft niet actief meegewerkt aan de fraude; hij leefde in de veronderstelling dat hij in opdracht van een bankmedewerker bezig was om dingen te doen die zouden leiden tot teruggave van zijn geld. Bovendien werd hij door de fraudeur geïnstrueerd wat hij tegen de bank moest vertellen aan de telefoon. Dit kan moeilijk als medeplichtig aan fraude aangemerkt worden. Ook de stelling dat hij onvoldoende heeft meegewerkt aan het fraudeonderzoek van de bank is ongefundeerd. Het verstrekken van een verklaring zoals hem was opdragen door de fraudeur kan niet betiteld worden als onvoldoende meewerken aan een fraudeonderzoek.
 - De bank had tijdens de telefoongesprekken argwaan moeten krijgen. Het is zeer ongebruikelijk dat iemand in de winter tuingerelateerde artikelen koopt, mede gelet op de leeftijd van de consument.
 - Ook heeft de bank haar zorgplicht geschonden. De vele, kort op elkaar volgende, transacties waren voor de consument zeer ongebruikelijk; dit had de bank moeten zien. Ook heeft de consument die dag verschillende keren geld van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening geboekt.

Daarnaast heeft de bank geen bedenktijd of andere veiligheidsmarges ingebouwd. Als die er wel waren geweest, dan wat de schade aanzienlijk lager geweest.

Het verweer

- 2.11 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 gaat het om?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank verplicht is om de schade te vergoeden die de consument als gevolg van de bankhelpdeskfraude heeft geleden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dit hierna toe.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de transacties op 23 januari 2024 zelf heeft goedgekeurd met de Raboscanner, zijn bankpas en pincode. De transacties kwalificeren in juridische zin daarom als 'toegestane betalingstransacties' zoals bedoeld in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij slachtoffer is geworden van fraude en dat hij onder invloed van de fraudeur heeft ingestemd met de betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.¹
- 3.3 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wet geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. In de rol als betaaldienstverlener heeft de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.² Uitgangspunt is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar.⁴

¹ O.a. GC Kifid nrs. 2024-1075 en 2025-0053; te vinden op www.kifid.nl

² O.a. GC Kifid nrs. 2024-0881, 2023-0901, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0197.

³ O.a. GC Kifid nr. 2025-0053, 2024-0881 en 2016-602.

⁴ Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').

3.4 Dat de bank in het onderhavige geval wist dat de consument werd opgelicht is niet gebleken. De bank heeft twee keer een overboeking van de consument gedetecteerd en de betaalrekening geblokkeerd, maar daarna is in beide keren door de consument zelf aangegeven dat van oplichting geen sprake was. Uit niets blijkt dat er voor de bank verdere aanleiding had moeten zijn aan deze mededeling te twijfelen, zodat de bank mocht afgaan op de mededeling van de consument. Verder zijn er geen aanknopingspunten dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat het geld werd overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij, zodat de bank de transacties zonder nadere monitoring mocht – en moest – verwerken.

3.5 Gelet op het voorgaande heeft de bank haar zorgplicht niet geschonden. Zij is daarom niet verplicht de schade van de consument aan hem te vergoeden.

De bank hoeft de schade op grond van de coulanceregeling niet te vergoeden

3.6 De Nederlandse Vereniging van Banken heeft toetsingscriteria opgesteld voor geleden schade als gevolg van bankhelpdeskfraude/spoofing (de coulanceregeling). Uit de coulanceregeling volgt dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van de criteria zoals opgenomen in de regeling.⁵ Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om uitbreiding te geven aan (het toetsingskader van) de coulanceregeling, gelet op de aard daarvan.⁶

3.7 De coulanceregeling definieert 'spoofing' als volgt:

"(...) 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. (...)"

3.8 Volgens de coulanceregeling kunnen de banken besluiten niet tot coulance over te gaan of de hoogte van de coulance aanpassen in de volgende gevallen: 1) het slachtoffer is medeplichtig aan fraude; 2) het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank en 3) het slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek van de bank. In de laatste alinea van de coulanceregeling staat verder dat de bank naast deze harde criteria ook kan kijken naar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak.

⁵ GC Kifid nrs. 2024-0881, 2023-0565 en 2022-0418.

⁶ GC Kifid nrs. 2024-0881, 2024-0586, 2023-0897, 2023-0171, 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

- 3.9 Tussen partijen staat vast dat de consument is opgelicht door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank. De consument heeft daarom een beroep gedaan op de coulance-regeling. De bank heeft daartegenover gesteld dat de consument niet in aanmerking komt voor een vergoeding op grond van de coulanceregeling; daarin is immers bepaald dat de bank in bepaalde gevallen vergoeding mag weigeren. Daartoe heeft zij onder meer aangevoerd dat de betaalrekening van de consument twee keer is geblokkeerd door de bank en dat er daarna beide keren telefonisch contact is geweest met de consument. De consument heeft in die gesprekken – in strijd met de waarheid en ondanks waarschuwingen van de bank – verklaard dat de betaalrekening kon worden vrijgegeven. Door het verstrekken van een verklaring die in strijd is met de waarheid heeft de consument meegewerkt aan de fraude, en voorkomen dat de bank maatregelen kon treffen om de fraude te voorkomen en daarmee onvoldoende meegewerkt aan het fraudeonderzoek van de bank; aldus de bank.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden, de consument in dit geval geen recht heeft op een vergoeding op grond van de coulanceregeling. Daartoe overweegt de commissie dat de bank actie heeft ondernomen op het moment dat er iets aan de hand leek en de betaalrekening van de consument twee keer heeft geblokkeerd. Ondanks dat er vervolgens twee keer telefonisch contact is geweest tussen de bank en consument, is de consument na deze gesprekken doorggegaan met het verrichten van betalingstransacties. Bovendien heeft de consument in beide telefoongesprekken in strijd met de waarheid verklaard. De consument heeft tijdens de telefoongesprekken aangegeven dat de betaalrekening kon worden vrijgegeven en uit niets blijkt dat de bank desondanks kon weten dat de consument werd opgelicht. Het kan de bank niet worden verweten dat zij de betaalrekening weer heeft vrijgegeven op het moment dat de consument – althans daar mocht de bank van uitgaan – verklaarde dat er niets aan de hand was. Deze handelwijze is de eigen verantwoordelijkheid van de consument en de gevolgen daarvan dienen voor zijn risico te worden gelaten. Naar het oordeel van de commissie kon de bank, vanwege deze twee specifieke omstandigheden, weigeren om het coulancekader toe te passen.⁷

Slotsom

- 3.11 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is de bank niet verplicht om de door de consument geleden schade te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

⁷ GC Kifid nrs. 2025-0053, 2024-0881 en 2024-0586.

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