

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0210

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	14 maart 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Coulancekader bankhelpdeskfraude. De consumenten zijn slachtoffer geworden van fraude. Zij vorderen dat Rabobank hun schade vergoedt en beroepen zich daarbij op het coulancekader voor bankhelpdeskfraude. Rabobank heeft de schade niet vergoed omdat zij betwist dat dit coulancekader van toepassing is. De commissie stelt voorop dat zij alleen de klacht van consument 2 kan behandelen, omdat zij de enige rekeninghouder is van de betaalrekening. De klacht van consument 1 is daarom niet behandelbaar. Verder is het coulancekader niet van toepassing, omdat niet is komen vast te staan dat de naam en/of het telefoonnummer van Rabobank gebruikt zijn door de fraudeur. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van Rabobank.
- 1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw 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 Rabobank 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 Consument 2 houdt een betaalrekening aan bij Rabobank (hierna: de betaalrekening). Op 14 augustus 2024 werd consument 1 gebeld op zijn mobiele telefoon, door iemand die zich voorstelde als medewerker van de fraudehelpdesk van SNS Bank. Tijdens het gesprek zag consument 1 op het scherm van zijn telefoon het algemene telefoonnummer en de naam van SNS Bank. Later bleek dat dit geen echte medewerker van SNS Bank was, maar een fraudeur. De fraudeur zei dat de bankgegevens gehackt waren door een malware virus. Hij vertelde dat hij een val wilde zetten voor de ouders, in een groot onderzoek in samenwerking met de politie en justitie. Hij vertelde ook dat de consumenten gedupeerd waren en hij wilde dat de consumenten meewerkten aan het onderzoek. Als zij dat niet zouden doen, zouden zij het onderzoek schaden en zouden zij al hun geld kwijtraken.
- 2.2 Consument 1 heeft vervolgens meegewerkt. Hij werd telkens doorgeschakeld naar andere personen. Consument 1 moest onder meer de applicatie Awesome App downloaden op zijn telefoon. Dat is een applicatie waarmee de fraudeur kon meekijken op de telefoon van consument 1. Vervolgens moest hij applicaties van verschillende banken openen, waaronder die van Rabobank. Consument 1 heeft in opdracht van de fraudeur de limiet van de betaalrekening bij Rabobank verhoogd naar € 50.000,-. Ook heeft hij in opdracht van de fraudeur vier bedragen vanaf de betaalrekening overgemaakt naar een nieuwe rekening op zijn naam die hij in opdracht van de fraudeur bij bunq geopend heeft. In totaal heeft consument 1 op 14 augustus 2024 € 19.400,- van de betaalrekening overgemaakt naar de nieuwe rekening bij bunq.
- 2.3 Rabobank detecteerde de eerste overboeking die consument 1 in opdracht van de fraudeur deed, van € 5.000,- als mogelijk frauduleus. Rabobank heeft de betaalrekening daarom geblokkeerd. Na telefonisch contact met de consumenten, waarin zij (op instructie van de fraudeur) bevestigden dat er geen sprake was van een verdachte situatie, heeft Rabobank de betaalrekening vrijgegeven. Rabobank detecteerde later een overboeking van € 4.700,- als mogelijk frauduleus en heeft die betaling ondanks het eerdere gesprek tegengehouden en de betaalrekening wederom geblokkeerd. Dit bedrag is retour geboekt naar de consumenten.
- 2.4 Op een gegeven moment kreeg consument 1 argwaan. Hij heeft toen het gesprek met de fraudeur beëindigd en verschillende banken benaderd om de rekeningen van de consumenten te laten blokkeren, waaronder Rabobank. Rabobank heeft na de melding van consument 1 ook andere banken benaderd. Een gedeelte van het geld was al opgenomen door de fraudeur, maar op 11 september 2024 hebben de consumenten € 3.166,- retour ontvangen van bunq. Door deze retourboeking en de eerdere retourboeking van € 4.700,- door Rabobank is de uiteindelijke schade voor de consumenten beperkt tot € 11.534,-.

- 2.5 Op 15 augustus 2024 hebben de consumenten over het voorgaande bij de politie aangifte gedaan van oplichting.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten klagen erover dat Rabobank hun schade niet vergoedt. Het hele gebeuren heeft hen psychisch enorm veel pijn gedaan. Dit was hun spaarpotje tot aan hun pensioen-datum, omdat een van de consumenten al jaren deels arbeidsongeschikt is. Zij vorderen dat Rabobank hun schade van € 11.534,- aan hen vergoedt. De consumenten beroepen zich op de toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude van de Nederlandse Vereniging van Banken.

Het verweer

- 2.7 Rabobank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Vooraf

- 3.1 Allereerst merkt de commissie op dat zij het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van fraude. Zij zijn daarmee een groot bedrag verloren en de consumenten hebben ook psychisch last van de gebeurtenissen. De commissie ziet zich nu gesteld voor de vraag of Rabobank de schade van de consumenten moet vergoeden. De conclusie is dat Rabobank dat niet hoeft te doen en dat wordt als volgt toegelicht.
- 3.2 Omdat de betaalrekening alleen op naam van consument 2 staat, kan de commissie alleen haar klacht behandelen. Het moet immers gaan om een financiële dienst die de consument afneemt (vraag 1.1 van het reglement, zie de bijlage). Consument 1 neemt de betaalrekening niet af en zijn klacht is niet behandelbaar. Daarom wordt in het vervolg alleen over de klacht van consument 2 gesproken.

Het coulancekader

- 3.3 De vier grootbanken, waaronder Rabobank, hebben een coulanceregeling vastgesteld voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude. Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude (spoofing) (hierna: het coulancekader). Relevante bepalingen uit het coulancekader zijn in de bijlage opgenomen. Consument 2 beroept zich op het coulancekader. Rabobank betwist dat consument 2 zich daarop kan beroepen, onder meer omdat consument 1 niet gebeld is door iemand die zich voordeed als medewerker van Rabobank, waarbij misbruik is gemaakt van de naam en/of het telefoonnummer van Rabobank.

- 3.4 De commissie overweegt als volgt over het coulancekader. Het staat vast dat consument 1 in eerste instantie gebeld werd door iemand die zich voordeed als medewerker van SNS Bank, en dat door gebruik van spoofing het telefoonnummer van SNS Bank getoond werd. Volgens het coulancekader moet schade worden vergoed als de naam en/of het telefoonnummer van de *eigen bank* gebruikt wordt. Toen consument 1 benaderd werd, zijn niet het telefoonnummer en de naam van Rabobank misbruikt, maar van SNS Bank.
- 3.5 Consument 2 stelt dat de fraudeur zei ook namens andere banken te handelen. Bovendien werd op een gegeven moment de verbinding verbroken en werd consument 1 toen gebeld door een telefoonnummer van Rabobank. Consument 2 heeft dit desgevraagd alleen kunnen onderbouwen met de vermelding van een telefoonnummer van Rabobank in handgeschreven aantekeningen van consument 1. Volgens Rabobank staat daarmee niet vast dat consument 1 (ook) met iemand heeft gebeld die de naam en/of het telefoonnummer van Rabobank gebruikte. Consument 1 heeft op 14 augustus 2024 namelijk tweemaal daadwerkelijk met Rabobank gesproken, de eerste keer op initiatief van Rabobank en de tweede keer belde consument 1 naar Rabobank (zie overwegingen 2.3 en 2.4). De aantekening van het telefoonnummer van Rabobank kan in dat kader gemaakt zijn.
- 3.6 Gelet op deze betwisting en het gebrek aan bewijs van consument 2 dat hij ook door een telefoonnummer van Rabobank gebeld is, is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat ook het telefoonnummer en/of de naam van Rabobank misbruikt zijn voor de fraude. Als de fraudeur gezegd heeft namens meerdere banken te handelen, is dat ook onvoldoende. *In relatie tot Rabobank* is daarmee *niet* voldaan aan het element voor de toepasselijkheid van het coulancekader dat de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank gebruikt zijn.¹ Daarom hoeft Rabobank de schade van consument 2 niet te vergoeden op grond van het coulancekader.

Geen andere grond voor vergoeding

- 3.7 Daarnaast ziet de commissie geen andere grond waarop Rabobank de schade zou moeten vergoeden. Het wettelijke kader voor vergoedingen in geval van niet-toegestane transacties is niet van toepassing, omdat consument 2 heeft ingestemd met de transacties (artikelen 7:522, 7:528 en 7:529 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). Consument 1 heeft namelijk met instemming van consument 2 de transacties uitgevoerd. Dat deed consument 1 weliswaar onder valse voorwendselen van de fraudeur, maar dat neemt niet weg dat de consumenten ten tijde van de overboekingen instemden met de uitvoering van die overboekingen. Het zijn dus toegestane transacties.² Ook is niet gesteld of gebleken dat Rabobank haar zorgplicht jegens consument 2 geschonden heeft. De commissie wijst de vordering van consument 2 daarom af.

¹ Zie voor vergelijkbare oordelen GC Kifid 2024-0899 en 2023-0897. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

² Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2025-0053, overweging 3.5.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht van consument 1 niet-behandelbaar en wijst de vordering van consument 2 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. 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

Deze bijlage bevat relevante bepalingen uit het reglement van Kifid, de Toetsingscriteria van de NVB en het Burgerlijk Wetboek

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. (...)

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 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.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:528

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. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.

4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen 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.

6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529

1. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*

2. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid 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.*

3. *Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.*

4. *Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.*

5. *Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.*