

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0308

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Groen, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	16 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Coulancekader. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De echtgenote van de consument is gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerker van de bank. De consument is op enig moment betrokken geraakt bij dit telefoongesprek. De consument heeft als gevolg van de bankhelpdeskfraude schade geleden en vordert dat de bank (een deel van) de schade vergoedt op grond van het coulancekader. De bank weigert de schade te vergoeden op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van het geval. De commissie oordeelt dat de bank zich niet op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze beroept op dit in het coulancekader opgenomen criterium en wijst de vordering af.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 november 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, vergezeld door zijn echtgenote, mevrouw [naam 1]. Namens de bank was aanwezig de heer [naam 2], legal expert van de bank.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Groen, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers en prof. mr. drs. M.L. Hendrikse naar een meervoudige commissie.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt samen met zijn echtgenote (hierna: de echtgenote van de consument) een en/of betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan bij de bank.
- 2.2 Op 29 februari 2024 om 17:45 uur is de echtgenote van de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de bank. De oplichter vertelde de echtgenote van de consument dat er verscheidene verzoeken tot overboekingen van de betaalrekening werden gedaan. Op enig moment werd de consument ook betrokken bij het telefoongesprek. Aan het telefoongesprek is door meerdere oplichters deelgenomen. De consument en de echtgenote van de consument hebben de oplichters via Anydesk toegang verschaft tot hun computer. Het telefoongesprek tussen enerzijds de oplichters en anderzijds de consument en de echtgenote van de consument heeft geduurd tot de volgende ochtend 03:30 uur.
- 2.3 Nadat op 29 februari 2024 om 21:40 uur een betaalopdracht ten laste van de betaalrekening is ingevoerd, is er een alert afgegaan bij het fraudesysteem van de bank en is de mogelijkheid tot overboeken van de betaalrekening geblokkeerd. Omstreeks 21:48 uur heeft de bank geprobeerd de consument telefonisch te bereiken. Daarnaast werden omstreeks hetzelfde tijdstip berichten gestuurd naar de internetbankieren omgeving en de ING Mobiel Bankieren App van de consument waarin de consument werd verzocht de afdeling Fraude van de bank (hierna: de fraudeafdeling) te bellen.
- 2.4 Kort daarna, rond 22.00 uur, heeft consument de fraudeafdeling gebeld. In dit telefoongesprek heeft de consument aangegeven een overboeking te willen doen voor de aanschaf van een e-bike voor zijn schoonzoon. Vervolgens heeft een medewerker van de fraudeafdeling aan de consument uitgelegd wat bankhelpdeskfraude is en hem daarvoor gewaarschuwd. De consument heeft daarop gezegd dat van dergelijke fraude geen sprake was. De medewerker van de fraudeafdeling heeft de betaalrekening vervolgens vrijgegeven, waarna er weer overboekingen verricht konden worden.
- 2.5 Na dit telefoongesprek heeft de consument voor een bedrag van € 30.250,- aan betalingstransacties gedaan van de betaalrekening naar een bankrekening bij [naam bank].
- 2.6 Op 1 maart 2024 om 10:00 uur heeft de consument de fraudeafdeling gebeld. In dit telefoongesprek heeft de consument aangegeven slachtoffer te zijn geworden van bankhelpdeskfraude. De consument heeft in dit gesprek ook gezegd dat de oplichter hem ertoe bewogen had in het telefoongesprek op 29 februari 2024 met de fraudeafdeling te vertellen dat er geen sprake was van bankhelpdeskfraude. De bank heeft op 1 maart 2024 geprobeerd geld veilig te stellen door contact op te nemen met [naam bank], maar dit is niet gelukt.

- 2.7 Op 13 maart 2024 heeft de consument per brief een klacht ingediend bij de bank. Deze klacht is door de bank afgewezen. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

- 2.8 De consument vordert dat de bank (een deel van) zijn schade van € 30.250,- vergoedt. Hij doet een beroep op het coulancekader en voert daarbij het volgende aan:

- Allereerst voldoet deze situatie aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor vergoeding op grond van het coulancekader, onder meer omdat a) de consument geen medewerking heeft verleend aan de fraude, b) het de eerste keer betreft dat hij een melding van dergelijke fraude doet, c) de consument volledige medewerking heeft verleend aan het onderzoek van de bank en d) voldaan is aan het uitgangspunt 'redelijkheid en billijkheid' dat de banken volgens het coulancekader hanteren.
- De bank heeft onvoldoende rekening gehouden met de specifieke omstandigheden van deze zaak. Het coulancekader is een regeling om onredelijke nadelige effecten en schrijnende situaties op te lossen, middels het toch vergoeden van (een deel van) de opgelopen schade zonder dat daar in formele zin een verplichting toe bestaat. De situatie is schrijnend te noemen, want de consument en de echtgenote van de consument hebben op 29 februari 2024 vanaf 17:45 uur ongeveer negen uur lang aan één stuk door telefonisch contact gehad met de oplichters. De oplichters belden met het telefoonnummer van de bank en maakten op geloofwaardige wijze duidelijk dat zij echte medewerkers van de bank zouden zijn. Hoewel de consument tijdens het gesprek met de oplichters rond 22:00 uur ook met een echte medewerker van de bank heeft gesproken, waren de consument en de echtgenote van de consument door de gehele situatie angstig, ervoeren zij psychische druk en konden zij door vermoeidheid niet langer logisch nadenken. Het kan de consument dan ook niet kwalijk worden genomen dat hij in eerste instantie geen contact opnam met de bank en daarna in het telefoongesprek met de echte medewerker van de bank niet de waarheid vertelde. Hij verkeerde immers in de veronderstelling dat de echte medewerker van de bank de oplichter was en vice versa. Daarbij zijn de consument en de echtgenote van de consument door de oplichters geïnstrueerd onder geen beding contact te zoeken met de "buitenwereld". Ook is relevant dat de consument of de echtgenote van de consument direct aan de zogenaamde medewerker van de bank had gevraagd hoe zij konden weten dat ze te maken hadden met een echte medewerker van de bank. In reactie hierop werd de consument en de echtgenote van de consument een screenshot getoond op de telefoon van de zogenaamde medewerker.

- Ten slotte zijn de nadelige gevolgen voor de consument en de echtgenote van de consument groot en langdurig. Hun hele financiële buffer van € 39.000,- is finaal opgedroogd. Die buffer betreft de opname van een tweede hypothecaire geldlening bij de bank waar zij nog 28 jaar aan vastzitten. Voor een nieuwe buffer zullen zij opnieuw een hypothecaire geldlening af moeten sluiten, waardoor ze de komende 30 jaar geconfronteerd zullen worden met een behoorlijke maandelijkse lastenverzwaring. Naast het financiële aspect heeft de situatie ook op psychisch vlak behoorlijke impact gehad.

Het verweer

- 2.9 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

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument en de echtgenote van de consument slachtoffer zijn geworden van oplichting en daardoor schade hebben geleden. De rol van de commissie is echter beperkt tot het beantwoorden van de vraag of de bank juridisch gezien gehouden is om de schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransacties

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument of de echtgenote van de consument de betalingstransacties waar het in deze zaak om gaat heeft geautoriseerd overeenkomstig de tussen de bank en de consument overeengekomen vorm en procedure. Daarmee staat vast dat de betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als toegestane betalingstransacties. Dit volgt uit artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek.
- 3.3 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. De bank is, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. Na de uitvoering van zo een toegestane betalingstransactie heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.¹

¹ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0053.

Geen recht op vergoeding op grond van het coulancekader

- 3.4 Eind 2020 is door de vier grootbanken, waaronder de bank, besloten om particuliere klanten die slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude, ook wel 'spoofing' genoemd, in bepaalde gevallen uit coulance te vergoeden. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft daartoe in 2021 een coulancekader opgesteld om schade van particuliere klanten vrijwillig te vergoeden wanneer zij juridisch gezien geen aanspraak hebben op vergoeding van de schade omdat er sprake is van toegestane betalingstransacties.²
- 3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de situatie van de consument voldoet aan de in het coulancekader opgenomen toetsingscriteria die daarin zijn bestempeld als 'harde' criteria.³ In het coulancekader is daarnaast het volgende opgenomen. Naast deze harde criteria kijkt de bank ook naar specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak, waarbij het uitgangspunt is redelijkheid en billijkheid. Banken kunnen op grond van die specifieke omstandigheden besluiten om gedeeltelijk of niet tot coulance over te gaan.
- 3.6 Het is op grond hiervan in beginsel aan de bank om te beslissen of zij schade als gevolg van spoofing vergoedt. Indien de bank op deze grond weigert over te gaan tot vergoeding van schade, kan de commissie beslissen dat de bank de schade toch geheel of gedeeltelijk dient te vergoeden indien de weigering van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit volgt uit artikel 6:2 lid 2 Burgerlijk Wetboek. Gelet op de aard van dit artikel past de commissie bij de beoordeling hiervan de nodige terughoudendheid.⁴
- 3.7 De bank heeft toegelicht dat zij haar besluit om de consument geen vergoeding aan te bieden met name heeft gebaseerd op hetgeen besproken is in het telefoongesprek dat de bank en de consument op 29 februari 2024 rond 22.00 uur met elkaar hebben gevoerd. In dat gesprek heeft de consument een verklaring afgelegd die in strijd is met de waarheid. Hoewel daar geen sprake van was, heeft de consument verklaard dat de overboeking bedoeld was voor de aankoop van een e-bike voor zijn schoonzoon. De bank heeft de consument in dat gesprek vervolgens uitgelegd wat bankhelpdeskfraude is en hem daarvoor gewaarschuwd.
- 3.8 Hoewel de commissie begrip heeft voor de zienswijze van de consument dat hij niet met een verkeerde intentie een verklaring in strijd met de waarheid heeft gegeven, nu hij die verklaring heeft gegeven terwijl hij niet meer logisch kon nadenken, oordeelt de commissie dat de weigering van de bank om de schade te vergoeden onder die feiten en omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.⁵

² Bron: <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>.

³ Bron: <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>.

⁴ Zie bijvoorbeeld Hoge Raad 29-01-2021, ECLI:NL:HR:2021:153, te vinden op www.rechtspraak.nl

⁵ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0586, 2024-0881, 2025-0053 en 2025-0208.

De ingrijpende nadelige (financiële) gevolgen voor de consument en de echtgenote van de consument leiden niet tot een ander oordeel.

Conclusie

- 3.9 De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden kan worden tot vergoeding van de schade van de consument en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:532

1. *Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de rechtstreeks door de betaler of niet-rechtstreeks door of via een begunstigde gegeven betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.*

Artikel 7:533

(....)

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*

Artikel 7:534

1. *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders bepaald in dit artikel.*