

## Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing).

NVB 2 juni 2021

### 1. Inleiding:

In 2020 vond een grote stijging plaats van oplichting middels bankhelpdesk fraude ook wel genoemd spoofing. Spoofing betreft een vorm van niet-bancaire fraude waarbij slachtoffers zelf geld overmaken door transacties te doen of goed te keuren.<sup>1</sup> Met een slimme truc laten criminelen hun telefoonnummer er anders uitzien, zodat het lijkt alsof zij met het telefoonnummer van de bank bellen. Tijdens het telefoongesprek vraagt de crimineel of de klant geld kan overboeken naar bijvoorbeeld een Kluis-rekening, omdat er zogenaamd verdachte activiteiten op de rekening zouden plaatsvinden. Omdat misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat mensen hebben in hun bank, hebben banken besloten om deze specifieke vorm van oplichting uit coulance te vergoeden. Voorliggend toetsingskader zal vanaf 2021 als een richtlijn worden gebruikt om de coulancevergoeding voor spoofing slachtoffers te bepalen. Het staat banken vrij om een ruimhartiger beleid te hanteren in de zin dat zij altijd meer coulant kunnen zijn dan het kader voorschrijft.

#### **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

---

<sup>1</sup> Zie de bijlage Juridisch Kader met een toelichting over het verschil tussen bancaire en niet-bancaire fraude

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.

## Bijlage Juridisch Kader

Banken zijn voor bepaalde soorten fraude wettelijk verplicht om tot vergoeding over te gaan. Zie hiervoor artikel 7:528 en 7:529 Burgerlijk Wetboek. Daarbij gaat het om zogenoemde bancaire fraude. Bij bancaire fraude is er sprake van misbruik van betaalmogelijkheden die de bank aan klanten ter beschikking stelt. Het slachtoffer voert de betaalopdracht daarbij niet zelf uit. Banken zijn dan wettelijk verplicht om tot vergoeding over te gaan, tenzij er sprake is van grove nalatigheid, opzet of fraude van de klant. In 2014 hebben de banken in overleg met de Consumentenbond een vijftal uniforme veiligheidsregels opgesteld; houd je beveiligingscodes geheim, zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander gebruikt wordt, zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken, controleer je bankrekening, en meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op. Houdt de klant zich hieraan dan is hij niet grof nalatig zoals bedoeld in artikel 7:529 Burgerlijk Wetboek.

Banken zijn niet wettelijk verplicht om schade te vergoeden als er sprake is van niet-bancaire fraude. Bij niet-bancaire fraude is sprake van de situatie dat een slachtoffer onbewust of onder valse voorwendsels zelf opdracht geeft voor de uitvoering van de betaling aan de fraudeur.. Bankhelpdeskfraude of spoofing of is een vorm van niet-bancaire fraude.

Wanneer een klant zelf goedkeuring voor een betaalopdracht geeft, is de bank gehouden om de opdracht van de klant uit te voeren.