

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 672

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de minister van Financiën over *vergoeding schade bij fraude internetbankieren* (ingezonden 23 oktober 2012).

Antwoord van minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 27 november 2012).

#### Vraag 1

Bent u bekend met de berichten «Meer fraude met internetbankieren»<sup>1</sup> en «Crimineel Bankspel»<sup>2</sup>?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat geld als betaalmiddel en het (online)betalingsverkeer alleen kunnen functioneren op basis van vertrouwen?

#### Antwoord 2

Ja.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van internetbankieren primair bij de banken ligt en dat de consument alleen in geval van opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid aansprakelijk kan worden gesteld voor de schade door fraude met internetbankieren?

#### Antwoord 3

De mate waarin een consument aansprakelijk is voor frauduleuze betalings-transacties is geregeld in de richtlijn betaaldiensten<sup>3</sup> die in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Burgerlijk Wetboek (BW) en daaronder liggende regelgeving is geïmplementeerd. In gevallen waarin de consument de door zijn bank voorgeschreven veiligheidsvoorschriften (te vinden in de productvoorwaarden van de betreffende bank) niet heeft nageleefd, is hij,

<sup>1</sup> De Volkskrant, Meer fraude met internetbankieren, 27 september 2012.

<sup>2</sup> De Volkskrant, Crimineel Bankspel, 20 oktober 2012.

<sup>3</sup> Richtlijn 2007/64/EG van het Europees parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG en 2006/48/EG, en tot intrekking van Richtlijn 97/5/EG, Pb L 2007/319.

sinds de implementatie van de richtlijn betaaldiensten in beginsel niet verder aansprakelijk dan tot een bedrag van 150 euro. Alleen als de consument zelf frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid de voorwaarden die zijn bank heeft gesteld aan het gebruik van internetbankieren heeft geschonden, is hij aansprakelijk voor de volledige schade (aldus artikel 7:529 BW). Overigens kan de civiele rechter – ingeval van grove nalatigheid en rekening houdend met de omstandigheden van het onrechtmatig gebruik – besluiten om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

#### Vraag 4

Het artikel<sup>4</sup> suggereert dat banken voornemens zijn de aansprakelijkheid voor onlinefraude met betaalrekeningen te verschuiven naar de klant, bijvoorbeeld door in de voorwaarden te stellen dat klanten een virusscanner moeten hebben en de software regelmatig moeten updaten, herkent u deze ontwikkeling? Zijn er andere voorbeelden van aanscherping van het beleid van banken in deze?

#### Antwoord 4

Banken investeren veel in de veiligheid van internetbankieren en proberen fraude zoveel mogelijk te voorkomen. Met de implementatie van de richtlijn betaaldiensten is de aansprakelijkheid van consumenten beperkt; zie artikel 7:529 BW. Consumenten zijn aansprakelijk als sprake is van opzet of grove nalatigheid. Tot op heden hebben banken vaak coulançe getoond door vrijwel alle schade te vergoeden die klanten lijden door internetcriminaliteit. Merkbaar is een tendens dat banken kritischer kijken of er bij gedupeerde klanten sprake is van opzet of grove nalatigheid. Wat banken in de voorwaarden stellen qua aansprakelijkheid van de consument moet passen binnen de kaders die de richtlijn betaaldiensten stelt. Mochten consument en bank over de betreffende voorwaarden of de interpretatie ervan een geschil krijgen, dan kan dit voorgelegd worden aan onafhankelijke geschillen beslechting – KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) – of aan de rechter. Overigens heb ik van de Nederlandse Vereniging van Banken begrepen dat de banken binnenkort weer starten met een voorlichtingscampagne voor consumenten om hen te informeren over hetgeen zij zelf kunnen doen om fraude in het internetbankieren zoveel als mogelijk is te voorkomen. In deze Veilig Bankierencampagne wordt er op gewezen dat cliënten hun persoonlijke gegevens, zoals pin- en inlogcodes, niet aan derden af moeten geven, dat zij hun PC goed moeten beveiligen, beveiligingssoftware regelmatig moeten updaten en alert moeten zijn. Ook de al eerder uitgezonden phishing commercial is van 12 tot en met 22 november van dit jaar weer op televisie uitgezonden.

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat het – al dan niet in kleine lettertjes – aanscherpen van de verantwoordelijkheid van consumenten kan leiden tot het ondermijnen van het vertrouwen in het onlinebetalingsverkeer, terwijl dit juist een efficiënte betaalmethode is?

#### Antwoord 5

Het is uiteraard van belang dat er transparantie en helderheid bestaat over de rechtspositie van consumenten, aangezien het inderdaad bijdraagt aan het vertrouwen in het online betalingsverkeer. Op dit moment heb ik geen signalen dat het vertrouwen van consumenten in het elektronisch betalingsverkeer afneemt. Internetbankieren is in Nederland, in vergelijking met andere lidstaten, juist zeer populair. Ruim 90 procent van de Nederlandse huishoudens maakt gebruik van internetbankieren<sup>5</sup>; dit is het hoogste percentage ter wereld<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> De Volkskrant, Crimineel Bankspel, 20 oktober 2012.

<sup>5</sup> Nibud, Geldzaken in de praktijk, Juni 2012.

<sup>6</sup> Comscore, The Netherlands and France Have the Highest Penetration of Online Banking Users in Europe. Persbericht 17 februari 2012.

Vraag 6 + 7

Kunt u het wettelijk kader met betrekking tot de vergoeding van consumentenschade bij internetbankieren toelichten? Welke ruimte hebben banken om eisen te stellen aan de «internetkennis» en de beveiliging van computers van consumenten alvorens tot vergoeding bij schade over te gaan? Bent u van mening dat banken uniforme standaarden moeten hanteren voor het vergoeden van consumentenschade door fraude bij internetbankieren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6 + 7

Op dit moment bestaat er reeds een wettelijk kader waar standaarden aan ontleend kunnen worden voor het vergoeden van consumentenschade door fraude in het betalingsverkeer. Het wettelijk kader hiervoor is vastgelegd in de richtlijn betaaldiensten. Zoals hiervoor al toegelicht, zijn de bepalingen uit deze richtlijn geïmplementeerd in de Wft en het BW. In het kader van bovenstaande vraag zijn de artikelen 7:524 BW en 7:529 BW relevant. Deze artikelen gaan onder meer over de aansprakelijkheid van de betaler, indien deze aantoonbaar met opzet of grove nalatigheid heeft gehandeld. Verder is relevant dat de voorwaarden die banken stellen aan hun klanten niet onredelijk bezwarend mogen zijn (artikel 6:233 BW). Naast het wettelijke basiskader waaraan banken zich dienen te houden, bepalen de individuele banken het door hen gehanteerde coulancebeleid zelf. Banken bestuderen – en beoordelen – elk opgetreden fraudegeval nauwkeurig. Verschil in het gehanteerde coulancebeleid kan er incidenteel voor zorgen dat de ene bank besluit om een bepaalde schade te vergoeden, en de andere bank een soortgelijke schade niet.