

## 2014Z01177

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *storingen en fraude bij online bankieren* (ingezonden 24 januari 2014).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Rabobank vaakst plat»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Hoeveel storingen in het online betalingsverkeer (ook via mobiele apps) van de Nederlandse banken zijn bij u bekend sinds 1 januari 2013 en wat was de totale en gemiddelde storingsduur per bank in 2013? Hoe verhouden deze bij u bekende storingsgegevens zich tot de meldingen op de website [www.allestoringen.nl](http://www.allestoringen.nl)?

Vraag 3

Hoe verhoudt het aantal storingen in het Nederlandse online betalingsverkeer zich tot het gemiddelde aantal storingen in het buitenland (o.a. Verenigd Koninkrijk, België en Duitsland)? Presteren Nederlandse banken beter of slechter?

Vraag 4

Onder welke omstandigheden zijn banken verplicht een storing bij de financiële toezichthouder te melden? Zijn er normen afgesproken voor het beschikbaarheidspercentage van het girale betalingsverkeer?

Vraag 5

Hoeveel schadegevallen door fraude bij online bankieren waren er over de jaren 2011–2013, welk percentage van deze gevallen kreeg enige vorm van compensatie aangeboden en welk percentage van deze zaken loopt nog?

Vraag 6

Kunt u een uitsplitsing geven naar de aard van de fraude bij online bankieren; hoeveel gevallen zijn er jaarlijks en wat is het aandeel van fraude door phishing of malware binnen het totaal van het aantal online fraudegevallen?

<sup>1</sup> De Telegraaf. «Rabobank vaakst plat». 14 januari 2014 (p.23)

#### Vraag 7

Hoe staat het met de uitvoering van de aangenomen motie Nijboer c.s.<sup>2</sup> die de regering verzoekt helderheid te verschaffen over de normen die de Nederlandsche Bank (DNB) hanteert voor het vereiste veiligheidsniveau en de beschikbaarheid van het (online) betalingsverkeer, inclusief pinbetalingen in Nederland, deze te beoordelen op volledigheid en effectiviteit?

#### Vraag 8

Zijn de Nederlandse banken compliant met de ECB-aanbevelingen<sup>3</sup> voor de beveiliging van internetbetalingen in het bijzonder ten aanzien van de klantidentificatie en risicoanalyse, de monitoring van betaaltransacties en het zetten van betaallimieten? Hoe wordt gevolg gegeven aan de aanbevelingen van de ECB en evalueert DNB de voortgang van Nederlandse banken?

#### Vraag 9

Welke maatregelen nemen banken nu reeds om de maximale schade per klant te beperken en wordt de klant ook expliciet een keuze gegeven voor meer of minder functionaliteit?

#### Vraag 10

Indien banken de nieuwe uniforme veiligheidsvoorwaarden opnemen in hun algemene voorwaarden is dan gelet op artikel 7:524 lid 1 sub a van het Burgerlijk Wetboek<sup>4</sup> geen sprake van een verschuiving van verplichtingen richting de consument (de uniforme veiligheidsvoorwaarden kleuren dan via de algemene voorwaarden immers de standaard in waarlangs een rechter de «grove nalatigheid» van een consument zal toetsen)?

#### Vraag 11

Hoe verhoudt de verdeling van de bewijslast in artikel 7:529 Burgerlijk Wetboek, waarbij de bewijslast op de bank drukt, zich tot de situatie waarin de klant moet aantonen dat hij zich aan de nieuwe uniforme veiligheidsregels heeft gehouden? Wordt de klant nu niet gevraagd zijn eigen onschuld aan te tonen in plaats van dat de bank de grove nalatigheid dan wel opzet aan de kant van de klant moet aantonen?

#### Vraag 12

Er is een aantal gevallen bekend waarbij klanten op verzoek van de bank eerlijk vertelden op welke wijze zij zijn bedonderd door internetcriminelen en zij door de vertelde feiten aan de bank de schade niet vergoed kregen, terwijl als zij niets zouden hebben gezegd de schade wel vergoed zou worden; deelt u de mening dat dit niet zou moeten gebeuren? Bent u bereid dit in gesprek met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) aan de orde te stellen en banken te bewegen de schade voor deze gedupeerden alsnog te vergoeden?

#### Vraag 13

Kunt u een overzicht geven van het aantal rechtszaken dat loopt van gedupeerden van online fraude tegen banken? In hoeveel gevallen is al een uitspraak gedaan en hoe luidde deze?

#### Vraag 14

Uit onderzoek van de Universiteiten van Amsterdam en Leiden zou blijken dat slachtoffers van identiteitsfraude met een lage opleiding minder vaak geld terugkrijgen van de bank dan hoger opgeleiden; zijn deze gegevens juist?<sup>5</sup> Zo ja, wat zijn hiervan de oorzaken? Deelt u de mening dat het zeer onwenselijk is als het vergoeden van schade impliciet of expliciet afhankelijk is van de opleiding van mensen? Wat wilt u eraan doen om dit te voorkomen?

<sup>2</sup> Kamerstuk 27 863, nr. 46

<sup>3</sup> European Central Bank. «Recommendations for the security of internet payments». Januari 2013. Frankfurt.

<sup>4</sup> Dit artikel bepaalt: [de betaaldienstgebruiker] «gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn (...)».

<sup>5</sup> «Laagopgeleide geld vaker kwijt», De Persdienst 17 januari 2014

Vraag 15

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden voor het Algemeen overleg  
Betalingsverkeer op 30 januari 2014?