

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

566

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de ministers van Financiën en van Justitie en Veiligheid over *onduidelijkheid bij gemaakte afspraken door banken inzake het vergoeden van spoofingfraude* (ingezonden 31 augustus 2021).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën), mede namens de Minister van Justitie en Veiligheid (ontvangen 3 november 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 4064.

Vraag 1

Herinnert u zich mijn eerdere vragen over spoofingfraude?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 5

Heeft u inmiddels een beeld bij hoe banken omgaan met het vergoeden van spoofingfraude; zijn er verschillen zichtbaar tussen banken in hoe wordt omgegaan met het vergoeden van spoofingfraude?

Hoe verklaart u dat het begrip «grove nalatigheid» niet nader gedefinieerd is in de coulanteregeling, terwijl het toch de nadrukkelijke afspraak was dat banken collectief nog nader zouden gaan uitwerken wanneer er sprake zou kunnen zijn van «grove nalatigheid» bij spoofing?

Antwoord 2, 5

Eind 2020 heb ik met de banken gesproken over het vergoeden van de schade van online fraude. Mede naar aanleiding van dit gesprek besloten de banken om de schade door spoofing uit coulance te vergoeden, omdat bij deze vorm van digitale fraude misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen van klanten in hun bank. Hierover heb ik uw Kamer geïnformeerd in mijn brief van 18 december.²

In deze brief heb ik uw Kamer op de hoogte gebracht van de criteria die banken hanteren om in aanmerking te komen voor coulance. De banken hanteren coulance voor slachtoffers van spoofing wanneer het slachtoffer aangifte heeft gedaan van spoofing, er sprake is geweest van spoofing van de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank, er enige vorm van

¹ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 2421.

² Kamerstuk 32 545, nr. 128.

bewijs wordt aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden en het slachtoffer een niet-zakelijke klant is. Ook heb ik aangegeven dat banken gezamenlijk nog zouden uitwerken wanneer er sprake is van grove nalatigheid bij spoofing. Afgelopen mei hebben de banken de zogenoemde toetsingscriteria voor coulance bij spoofing gepubliceerd.³ Hier heb ik uw Kamer in juni over geïnformeerd.⁴ In verband met verwarring die kan ontstaan met de vijf uniforme veiligheidsregels die door de banken en de Consumentenbond zijn opgesteld om meer inkleuring te geven aan het begrip «grove nalatigheid» in het kader van bancaire fraude, hebben de banken ervoor gekozen de term «grove nalatigheid» niet te hanteren en in plaats daarvan te spreken over toetsingscriteria. De toetsingscriteria betreffen: het slachtoffer is niet medeplichtig aan fraude, het slachtoffer heeft niet eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank en het slachtoffer werkt voldoende mee aan het fraudeonderzoek van de bank. Als aan deze criteria voldaan wordt krijgt het slachtoffer 100% van de schade uit coulance vergoed. Naast deze criteria kijken banken ook naar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak. Zoals ik ook aangaf in mijn eerdere Kamerbrief⁵ is het vanuit het oogpunt van mededinging belangrijk om te benadrukken dat het coulancekader uit minimumcriteria bestaat, waarbij het individuele banken vrij staat om een ruimhartiger vergoedingenbeleid te hanteren dan wat in het kader is afgesproken. Hierdoor kan het zijn dat er verschillen bestaan in hoe wordt omgegaan met het vergoeden van spoofingfraude, maar wordt ten minste het toegelichte kader gehanteerd.

Vraag 3

Herkent u het beeld dat met name ABN AMRO en de Volksbank, twee banken die nota bene in handen zijn van de Staat, minder snel tot (volledige) vergoeding van spoofingfraude overgaan dan andere banken? Zo ja, hoe verklaart u dat en wat vindt u daarvan?

Antwoord 3

Ik heb mij laten informeren over de toepassing van het coulancekader door de banken. Van de banken, waaronder deze twee banken, begrijp ik dat zij allen de «Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)»⁶ hanteren. De hoofdlijnen van het coulancekader zouden dus op dezelfde manier uitgevoerd moeten worden. Ik heb geen signalen ontvangen dat dit niet het geval is. Zoals ik in mijn antwoord op de vorige vraag aangaf, kan het wel zijn dat er verschillen zijn tussen de precieze afhandeling van de schadevergoeding van spoofingfraude door banken. Gezien de klantvertrouwelijkheid die geldt rondom individuele gevallen, ben ik niet bekend met de details van individuele spoofinggevallen en hoe deze door de verschillende banken zijn afgehandeld. In zijn algemeenheid vind ik het belangrijk dat het coulancekader door de banken gehanteerd wordt en dat klanten die slachtoffer worden van spoofing zo ruimhartig mogelijk gecompenseerd worden. Ik zal dit bij de banken nogmaals onder de aandacht brengen.

Vraag 4

Klopt het dat ABN AMRO de afgelopen maanden bij afwijzingen van vergoedingen de omschrijving: «grov nalatig», heeft gehanteerd, terwijl dat begrip in de coulanceregeling niet nader gedefinieerd is?

Antwoord 4

Van de Nederlandse Vereniging van Banken heb ik begrepen dat ABN AMRO de term «grov nalatig» inderdaad gehanteerd heeft, maar dat deze term gebruikt is wanneer er sprake was van bancaire fraude en de uniforme veiligheidsregels niet waren nageleefd.

³ Te raadplegen via: <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/>.

⁴ Kamerstuk 29 911, nr. 314.

⁵ Kamerstuk 32 545, nr. 128.

⁶ Te raadplegen via: <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/>.

Vraag 6

Wat vindt u van de stellingname van ABN AMRO dat in het geval de bankpas en/of pincode van de fraudeurs bekend zijn gemaakt er geen sprake is van spoofing en dat compensatie alleen mogelijk is als geld is overgemaakt naar een zogenaamde «kluisrekening» en niet bij andere varianten van spoofing? Is dit in lijn met de afspraken die hierover zijn gemaakt?

Antwoord 6

Uit het Burgerlijk Wetboek, boek 7, artikel 528 en 529 volgt dat betaaldienstverleners verplicht zijn om bancaire fraude (dit is het geval bij betalingstransacties die niet door de consument zijn geautoriseerd) te vergoeden, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of sprake is van grove nalatigheid. In 2014 hebben de banken, in samenwerking met de Consumentenbond, de uniforme veiligheidsregels opgesteld om meer duidelijk te geven aan wanneer er sprake is van grove nalatigheid. Een van de uniforme veiligheidsregels is dat de pincode en betaalpas niet afgegeven mogen worden.

Voor het geval waarin de betalingstransactie wel zelf in werking is gesteld door de klant, de zogenaamde «niet-bancaire fraude», is niet wettelijk vastgelegd dat schadevergoeding plaats moet vinden. Daarom heb ik met de banken in december gesproken over schadevergoeding bij niet-bancaire fraude. Mede naar aanleiding van dit gesprek zijn de banken tot een coulancekader gekomen waarbij slachtoffers in aanmerking komen voor schadevergoeding door spoofing wanneer de naam of het nummer van de bank gebruikt is en de overige toetsingscriteria uit het antwoord op vraag 2 en 5 gelden.

Ik ben niet bekend met de omstandigheden van de casus die hier opgebracht wordt en ben niet in de positie om een oordeel te geven over een individueel geval. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en uiteindelijk de rechter bepalen in hoeverre de bank de relevante wetgeving heeft nageleefd in een individuele casus.

Vraag 7

Bent u bereid nog eens met de banken om tafel te gaan, daarbij te benadrukken dat, in lijn met de aangenomen motie over het compenseren van slachtoffers van spoofingfraude⁷, het zaak is dat slachtoffers zo veel als mogelijk gecompenseerd dienen te worden, en van dat gesprek verslag te doen aan de Kamer?

Antwoord 7

Zoals ik ook heb aangegeven richting uw Kamer in het mondelinge vragenuur van 10 november 2020 moeten we niet alleen kijken naar het compenseren van slachtoffers, maar ook naar hoe online fraude voorkomen kan worden omdat dit de basis is van een succesvolle aanpak. Ik blijf in gesprek met banken over de mogelijkheden om (online) fraude te voorkomen en over hoe zij hun klanten kunnen beschermen. Zoals ik heb aangegeven in mijn Kamerbrief⁸ ben ik samen met de Minister van Justitie en Veiligheid en de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat in gesprek met de banken over een integrale aanpak van online fraude. In deze aanpak wordt onder meer gesproken over preventiemaatregelen en het anderszins helpen van slachtoffers van fraude. Over de ontwikkeling van de aanpak informeer ik uw Kamer separaat.

⁷ Motie-Van Nispen, Kamerstuk 35 570 VI, nr. 52.

⁸ Kamerstuk 29 911, nr. 314.