

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

### Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**  
2020-0000249560

**Uw brief (kenmerk)**

Datum 18 december 2020  
Betreft Gesprek banken over compensatie bij spoofing

Geachte voorzitter,

Het afgelopen jaar zagen we een sterke stijging in het aantal slachtoffers van onlinefraude en in het bijzonder van *spoofing*. Hoewel de meeste mensen over het algemeen weten dat je niet je bankgegevens moet delen met anderen of zomaar geld moet overmaken, opereren oplichters op een dusdanig geraffineerde wijze dat zij consumenten weten te misleiden om dit wel te doen. Dit heeft tot gevolg dat deze consumenten hun geld kwijt zijn en niet altijd in aanmerking komen voor schadevergoeding vanuit de bank. Dat is voor deze consumenten, naast dat zij al slachtoffer zijn van deze vorm van oplichting, frustrerend en vervelend. In sommige gevallen zijn de schades van *spoofing* erg groot.

Naar aanleiding van mijn toezeggingen aan het lid Van der Linde (VVD) en het lid Nijboer (PvdA), gedaan tijdens het mondelinge vragenuur van 10 november en 8 december, en de motie Van Nispen c.s.<sup>1</sup> is door Financiën met de banken gesproken over de compensatie van de schade als gevolg van *spoofing*.

Om online-oplichting zo goed mogelijk te bestrijden is het belangrijk dat publieke en private partijen goed samenwerken. Dat vereist een integrale aanpak. In dat kader hebben de vier grootbanken (ABN AMRO, ING, Rabobank, De Volksbank) mij in het gesprek gemeld dat zij een minimum afwegingskader hebben afgesproken voor het verlenen van *coulance* bij schade die consumenten leiden door *spoofing*. Hierover informeer ik u in deze brief nader. Daarnaast informeer ik u over het vervolgproces om tot een integrale aanpak te komen voor deze vorm en andere vormen van niet-bancaire fraude.

### *Huidige situatie*

Bij *spoofing* wordt er door de oplichter een andere identiteit aangenomen om de klant te misleiden om tot een bepaalde handeling over te gaan. Zo hebben er meerdere gevallen plaatsgevonden waarbij de identiteit van de bank gebruikt werd om klanten te misleiden geld over te maken naar de bankrekening van de oplichter. Naast dat het natuurlijk schrijnend is dat criminelen op geraffineerde wijze geld afhandig maken van consumenten, ondermijnt dit ook het vertrouwen in banken en in ons digitale betalingsverkeer.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2020-2021, 35 570 VI, nr. 52

Het afgelopen jaar is het aantal slachtoffers van *spoofing* en de daardoor veroorzaakte schade hard gestegen. Banken zijn momenteel niet bij wet verplicht om deze schade te vergoeden. Uit het Burgerlijk Wetboek volgt dat banken verplicht zijn schade te vergoeden als een klant de betaling niet zelf heeft geïnitieerd, bijvoorbeeld omdat een betaalinstrument van een bank is gehackt of in geval van *phishing* (waarbij de klant wordt misleid doordat de online bankomgeving is nagebouwd). Omdat bij *spoofing* de betaling wettelijk gezien door de klant zelf is geïnitieerd, valt deze vorm van fraude in de regel niet onder de wettelijke plicht tot vergoeding.

Wel verleenden individuele banken, uit eigen beweging, in sommige gevallen uit *coulance* compensatie bij deze vorm van fraude. Hierbij ontstond echter de situatie dat het onduidelijk werd voor klanten in welke gevallen en bij welke banken zij wel en niet voor een vergoeding in aanmerking komen. Naast uw Kamer heeft onder meer de Consumentenbond hier aandacht voor gevraagd. Ook is dit thema regelmatig besproken in consumentenprogramma's als Kassa en Radar. Naar aanleiding van de berichten over de toegenomen gevallen van *spoofing* en in reactie op de verzoeken van uw Kamer heb ik de banken gevraagd om te komen tot een minimaal afwegingskader voor het verlenen van *coulance* bij schade door *spoofing*.

#### *Afwegingskader coulancebeleid bij spoofing*

ABN AMRO, Rabobank, ING en De Volksbank gaan het volgende *coulance*kader, met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2020, toepassen voor *spoofing* voor zover dit niet al toegepast wordt door de individuele bank. Dit betreft een uniform afwegingskader waarbij vanuit *coulance* compensatie wordt verleend aan consumenten als:

- Er aantoonbaar en overtuigend sprake is van misbruik van de naam of telefoonnummer van de eigen bank. Bij *spoofing* wordt misbruik gemaakt van het vertrouwen dat klanten in hun bank hebben doordat de criminelen de naam of het nummer van de bank misbruiken.
- Er door het slachtoffer aangifte bij de politie gedaan is, waarbij het slachtoffer haar bank een kopie van het proces-verbaal van de aangifte verstrekt.

Hierbij geldt, zoals dit momenteel ook geldt voor de wettelijke plicht tot vergoeding bij bancaire fraude zoals hierboven uitgelegd, eveneens het principe dat er geen sprake mag zijn van grove nalatigheid van de klant. De banken gaan nog collectief, binnen de kaders van de mededingingsregelgeving, nader uitwerken wanneer er sprake kan zijn van grove nalatigheid bij *spoofing*. De banken zullen in gesprek gaan met consumentenorganisaties, zoals de Consumentenbond, over (online) veiligheid van de consument.

Vanuit het oogpunt van mededinging is het belangrijk om te benadrukken dat het om een minimumkader voor compensatie gaat, waarbij het individuele banken vrij staat om ruimhartiger om te gaan met *coulance* dan wat in het kader is afgesproken.

### *Integrale aanpak*

In het mondelinge vragenuur van 10 november en in antwoord op schriftelijke vragen van de leden Van Nispen en Alkaya (SP)<sup>2</sup> heb ik toegezegd om, samen met de minister van Justitie en Veiligheid en de banken, te onderzoeken hoe we de samenwerking op het gebied van fraudebestrijding nog verder kunnen vormgeven en hoe we die fraudebestrijding nog meer kunnen versterken. Uiteindelijk gaat het erom dat dit soort oplichting zoveel mogelijk wordt voorkomen. In het eerste kwartaal van 2021 vindt hierover nader overleg plaats met de banken, het ministerie van Justitie en Veiligheid, het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en mijn ministerie om tot een integrale aanpak te komen voor de bestrijding van dit soort vormen van fraude. Het is mijn intentie om de telecomsector hier ook bij te betrekken. Zoals ik eerder aan uw Kamer heb toegezegd informeer ik de Kamer in het eerste kwartaal van 2021 over deze integrale aanpak.

Tenslotte herhaal ik eveneens mijn toezegging dat ik de Kamer in het eerste kwartaal van 2021 informeer over mijn juridische verkenning naar eventuele wettelijke maatregelen.

Hoogachtend,

de minister van Financiën

W.B. Hoekstra

**Directie Financiële  
Markten**

**Ons kenmerk**  
2020-0000249560

---

<sup>2</sup> Aangangsel handelingen II 2020-2021, nr. 959