



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Directie Juridische Zaken

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

2021-0000118522

Uw brief (kenmerk)

Datum 19 juli 2021
Betreft besluit op uw Wob-verzoek van 19 maart 2021

Geachte

In uw brief van 19 maart 2021, ontvangen op 22 maart 2021, geeft u aan dat op 17 februari 2021 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen het ministerie van Financiën en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Hierin werden de resultaten van het overleg tussen de banken over de verdere definiëring van de term 'grove nalatigheid' bij de digitale fraudevorm spoofing als onderwerp besproken.

Met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) verzocht u om alle documenten met betrekking tot het overleg over voornoemd onderwerp. U vraagt hierbij in het bijzonder om de feedback die het ministerie van Financiën hierbij aan de NVB heeft gezonden.

De ontvangst van uw verzoek heb ik u schriftelijk bevestigd bij brief van 25 maart 2021, met kenmerknummer 2020-0000060759. In dezelfde brief is ook de beslistermijn met vier weken verdaagd.

Op 7 mei 2021 heeft u telefonisch gesproken over dit Wob-verzoek. In dat telefoongesprek is aan u toegelicht dat de criteria voor de definiëring van grove nalatigheid bij spoofing aan het einde van mei 2021 zouden worden gepubliceerd door de NVB. U heeft in dat telefoongesprek aangegeven uw Wob-verzoek in te willen trekken als deze criteria inderdaad zouden worden gepubliceerd aan het einde van mei 2021. Op 31 mei 2021 hebben wij u laten weten dat de NVB voornemens was om in diezelfde week de criteria te publiceren. Dit is op 4 juni 2021 gebeurd.

In uw e-mailbericht van 7 juni heeft u laten weten dat u het Wob-verzoek niet intrekt, omdat u de definiëring van het begrip 'grove nalatigheid' in het kader van spoofing niet terug kon vinden in de publicatie van de NVB. In het telefoongesprek van 8 juni 2021 heeft u aangegeven dat u alsnog de documenten wilt ontvangen met betrekking tot het overleg tussen het ministerie van Financiën en de banken/de NVB over de definiëring van het criterium grove nalatigheid.

Om u ter wille te zijn is ook nog een document van na de ontvangstdatum van uw Wob-verzoek meegenomen ter beoordeling. Dit betreft een e-mailbericht van 8 april 2021.

Het is helaas niet gelukt om op tijd op uw Wob-verzoek te beslissen. Hiervoor bied ik u mijn excuses aan.

Directie Juridische Zaken

Besluit

Ik besluit de door u gevraagde informatie gedeeltelijk openbaar te maken. Ik licht mijn besluit hieronder toe.

Ons kenmerk
2021-0000118522

Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek zijn meerdere documenten aangetroffen. Deze documenten zijn opgenomen in een inventarislijst, zie hiertoe bijlage B.

Buiten reikwijdte verzoek

Een aantal documenten bevat passages die over andere onderwerpen gaan dan de hierboven genoemde onderwerpen van uw verzoek. Deze passages vallen inhoudelijk niet binnen de reikwijdte van uw verzoek. Om die reden heb ik de passages onleesbaar gemaakt onder van vermelding van 'buiten verzoek'. Dit is eveneens in de inventarislijst aangegeven.

Wanneer pagina's geheel buiten het verzoek vallen, worden deze geheel uit de set met documenten gehaald. Wanneer dit het geval is, is dit eveneens aangegeven in het document 'Bijlage C – openbaar te maken documenten'.

Derde-belanghebbenden

Bij de openbaarmaking van diverse documenten spelen de belangen van derden een rol. Deze derde-belanghebbenden zijn vooraf gevraagd om hun mening te geven over de openbaarmaking hiervan. De derde-belanghebbenden stemmen in met openbaarmaking.

Wettelijk kader

Uw verzoek om informatie is beoordeeld op grond van de Wob. Het recht op openbaarmaking dient het publieke belang van een goede en democratische bestuursvoering. Het komt iedere burger in gelijke mate toe. Er wordt niet gekeken naar het specifieke belang van de verzoeker.

Openbaarmaking in de zin van de Wob betekent openbaarmaking voor iedereen. In dat licht vindt de afweging dan ook plaats. Hierbij wordt getoetst aan de artikelen 10 en 11 van de Wob waarin is aangegeven in welke gevallen openbaarmaking kan of moet worden geweigerd. Voorts kan het bestuursorgaan besluiten om op grond van de uitzonderingsgronden genoemd in de artikelen 10 en 11 van de Wob (zie bijlage A) of op grond van eventuele bijzondere openbaarmakingsregimes documenten (gedeeltelijk) niet openbaar te maken.

Motivering

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (artikel 10, tweede lid, onder e, van de Wob)

In diverse documenten staan persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen en e-mailadressen. Ik weeg het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer zwaarder dan het belang van openbaarmaking. Deze informatie maak ik dus niet openbaar. Waar van toepassing heb ik deze persoonsgegevens onleesbaar gemaakt onder vermelding van 10.2.e.

Waar het gaat om de persoonsgegevens van ambtenaren in de documenten merk ik het volgende op. Ook in dat geval weegt het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de desbetreffende ambtenaar zwaarder dan het algemeen belang van openbaarheid. Deze persoonsgegevens maak ik dus niet openbaar. Waar van toepassing heb ik deze persoonsgegevens onleesbaar gemaakt onder vermelding van 10.2.e.

Wijze van openbaarmaking

De documenten stuur ik met dit besluit in kopie mee.

De stukken worden met een geanonimiseerde versie van dit besluit voor eenieder kenbaar gemaakt op www.rijksoverheid.nl.

Een afschrift van dit besluit zend ik aan belanghebbenden.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN FINANCIËN,
namens deze,

mr. G. van Veen-Van Dam
Wvd. hoofd Privaatrecht, Directie Juridische Zaken

Deze brief is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van die wet kunt u tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de minister van Financiën, ter attentie van de Directie Juridische Zaken, Postbus 20201, 2500 EE Den Haag. Het bezwaarschrift dient te worden ondertekend en dient ten minste het volgende te bevatten:

- a. naam en adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar zich richt;
- d. een opgave van de redenen waarom u zich met het besluit niet kunt verenigen.

Directie Juridische Zaken

Ons kenmerk
2021-0000118522

Bijlage A

Directie Juridische Zaken

Artikel 10 van de Wob luidt, voor zover relevant, als volgt:

1. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
 - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 van de Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.
 2. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, de andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
 - f. het belang, dat de geadresseerde erbij heeft als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie;
 - g. het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.
 3. Het tweede lid, aanhef en onder e, is niet van toepassing voor zover de betrokken persoon heeft ingestemd met openbaarmaking.
- (...)

Ons kenmerk
2021-0000118522

Artikel 11 van de Wob luidt, voor zover relevant, als volgt:

1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen.
2. Over persoonlijke beleidsopvattingen kan met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.
3. Met betrekking tot adviezen van een ambtelijke of gemengd samengestelde adviescommissie kan het verstrekken van informatie over de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen plaatsvinden, indien het voornemen daartoe door het bestuursorgaan dat het rechtstreeks aangaat aan de leden van de adviescommissie voor de aanvang van hun werkzaamheden kenbaar is gemaakt.
4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Het tweede lid, tweede volzin, is van overeenkomstige toepassing.

Doc. nr.	Datum	Titel doc.	Beoordeling	Weigeringsgrond	Toelichting	ID
1	25-2-2021	Feedback criteria grove nalatigheid	Deels Openbaar	10.2.e		985001
2	17-2-2021	Coulance bij spoofing v4 17022021 MinFin.pptx	Deels Openbaar	10.2.e		985002
3	17-2-2021	Coulance bij spoofing v4 17022021 MinFin.pdf	Deels Openbaar	10.2.e		985013
4	4-3-2021	RE: integrale aanpak: vervolg.	Deels Openbaar	10.2.e		985024
5	8-4-2021	RE: Bespreking toelichting van coulancekader spoofing banken/MinFin	Deels Openbaar	10.2.e; buiten verzoek		1010001
6	1-4-2021	RE: Bespreking toelichting van coulancekader spoofing banken/MinFin	Deels Openbaar	10.2.e; buiten verzoek		1010125
7	1-4-2021	Toetsingscriteria coulance bij spoofing NVB 1 april 2021.pdf	Openbaar			1010130

To: 10.2.e 10.2.e@nvvb.nl]; 10.2.e 10.2.e@nvvb.nl]
Cc: 10.2.e (FM/IBI) 10.2.e @minfin.nl]; 10.2.e FM/IBI) 10.2.e @minfin.nl]
From: 10.2.e (FM/IBI)
Sent: Thur 2/25/2021 8:24:49 AM
Importance: Normal
Subject: Feedback criteria grove nalatigheid
MAIL_RECEIVED: Thur 2/25/2021 8:24:00 AM

Beste 10.2.e 10.2.e

Zoals beloofd vinden jullie hieronder onze feedback op het eerder gedeelde document met de criteria voor grove nalatigheid. We hebben het stuk ook met het ministerie van Justitie en Veiligheid gedeeld voor feedback, hun input is in deze mail meegenomen.

Zoals 10.2.e en ik al aangaven tijdens ons gesprek hebben we met name moeite met bullet 1 en 3. Op basis van de tekst onder bullet 1 is het niet duidelijk wat er precies valt onder gerichte waarschuwingen en boodschappen. We begrijpen dat het om een 'minimumkader' gaat en banken vrij zijn om ruimhartiger beleid te hanteren, maar het mag niet zo zijn dat klanten die bijvoorbeeld een nieuwsbrief over dit onderwerp hebben gehad of een melding hebben zien staan in hun bankierenapp over spoofing worden uitgesloten van coulance. Dat zou nu dus eigenlijk betekenen dat het minimumkader niet meer van toepassing is omdat de algemene waarschuwingen nu verspreid zijn, dat lijkt ons niet de bedoeling. Ook staan we kritisch tegenover punt 3 over het niet-gebruiken van de bezinningstijd. De mensen die slachtoffer worden van deze vorm van fraude zijn juist in de veronderstelling dat zij met hun eigen bank bellen en zullen niet snel overgaan tot controle in de bezinningstijd (als die er al is). Bovendien verschilt de bezinningstijd per bank en kan die heel kort zijn.

Daarnaast begrepen wij van onze collega's van J&V dat er juist ook vormen van spoofing zijn die gericht zijn op tweemaal slachtofferschap. Het slachtoffer valt eerst voor de truc met de kluisrekening en wordt daarna nogmaals gebeld met het verhaal dat zij slachtoffer zijn geworden en of zij hun bankpasje willen meegeven aan een medewerker aan de deur. Onder punt 2 komen deze mensen in het tweede geval niet in aanmerking voor coulance. Dit lijkt ons niet wenselijk. Volgens mij willen we met dit criterium vooral voorkomen dat mensen geen misbruik maken van het coulancekader. Hetzelfde geldt voor punt 5. Om in aanmerking te komen voor het coulancekader moet het slachtoffer aangifte hebben gedaan. Het ligt daarmee niet voor de hand dat het slachtoffer niet mee zal werken aan het fraudeonderzoek. We stellen daarom voor om deze bullet te schrappen en bullet 2 om te schrijven naar een bullet over oneigenlijk gebruik of misbruik van de coulanceregeling.

Ook merkte J&V op dat er erg veel eigen verantwoordelijkheid wordt gelegd bij de klant onder punt 4 en dat de voorbeelden die ter verduidelijking dienen voor de zinsnede over 'in alle redelijkheid moeten begrijpen', niet passend zijn voor de gemiddelde rekeninghouder. Natuurlijk mag je enige alertheid verwachten van de klant, maar de vraag is of het redelijk is om van iemand, die in de veronderstelling is met de bank te spreken en in schrik geld overmaakt, te verwachten dat hij of zij voldoende weet over het bankstelsel en begrijpt dat dit signalen kunnen zijn van fraude.

Kortom, wij zien nog wel een aantal kanttekeningen bij de huidige criteria. We begrijpen dat het lastig is om een balans te vinden tussen voldoende ruimte voor de bank om zelfstandig te handelen en duidelijkheid voor de consument, daarom is het extra belangrijk dat we deze criteria goed met elkaar – en met de Consumentenbond – afstemmen. Mocht bovenstaande vragen opleveren, dan horen we het graag. Ook horen we graag wat het gesprek met de banken, naar aanleiding van onze feedback, oplevert. Vervolgens kunnen we in gesprek met de Consumentenbond. Mocht het handig zijn kunnen we dit gesprek gezamenlijk doen.

Groet,

10.2.e
10.2.e

Ministerie van Financiën

Generale Thesaurie | Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag |

Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

T:
E: @[minfin.nl](mailto:10.2.e@minfin.nl)

To: [10.2.e] (FM/IBI)[10.2.e]@minfin.nl; [10.2.e] (FM/IBI)[10.2.e]@minfin.nl
Cc: [10.2.e] [10.2.e]@nvb.nl
From: [10.2.e]
Sent: Wed 2/17/2021 9:43:31 AM
Importance: Normal
Subject: Cou lance bij spoofing v4 17022021 MinFin.pptx
MAIL_RECEIVED: Wed 2/17/2021 9:43:37 AM
[Cou lance bij spoofing v4 17022021 MinFin.pdf](#)

Hallo [10.2.e] en [10.2.e]

Hierbij het document dat we straks om 13 u gaan toelichten.

Naast de toelichting, zouden we ook graag de vervolgstappen willen bespreken.

Tot straks.

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

[10.2.e]

[10.2.e]



www.nvb.nl

Toetsingscriteria voor een coulancekader bij schade door spoofing.

Versie 4 MinFin

10.2.e NVB

17 feb 2021

Toetsingscriteria bij het coulancekader bij schade door spoofing (1)

Definitie Spoofing:

Bij spoofing doet de fraudeur zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De fraudeur misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De fraudeur wint daardoor het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt de fraudeur het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank.

Teneinde in aanmerking te komen voor coulance bij schade door spoofing moet er sprake zijn van:

Conform brief minister van Financiën d.d. 18 dec 2020

- Het slachtoffer heeft aangifte gedaan van spoofing.
- Er is sprake geweest van spoofing van het telefoonnummer van de eigen bank.
- Er enige vorm van bewijs wordt aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden.
- Het slachtoffer is een niet-zakelijke klant.

Minimumlijst* van toetsingscriteria bij het coulancekader bij schade door spoofing (2)

Er wordt coulance gehanteerd, tenzij er sprake is van de volgende situatie:

- Het slachtoffer heeft op spoofing gerichte **waarschuwingen** van de bank genegeerd.

Bijvoorbeeld:

- Het slachtoffer heeft duidelijke boodschap(en)/waarschuwing(en) van de bank genegeerd.
- Het slachtoffer is persoonlijk benaderd door een (echte) bankmedewerker (één of meerdere malen) en heeft het gegeven advies en/of aanwijzing genegeerd.
- Het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen.
- Het slachtoffer heeft de bezinningstijd niet gebruikt (bijvoorbeeld de wachttijd die er is ingesteld bij het verhogen van limieten) om navraag te doen bij de bank.
- Het slachtoffer had in alle redelijkheid moeten begrijpen dat de begunstigde niet zijn of haar bank was aan wie hij verwachtte te betalen.

Bijvoorbeeld:

- Er is sprake van diverse betalingen naar meerdere rekeningnummers bij diverse banken.
- Er sprake is van betalingen naar buitenlandse rekeningen.
- Verder wordt van het slachtoffer verwacht dat hij/zij meewerkt aan het fraudeonderzoek (om schade te verhalen) en dat het slachtoffer waarheidsgetrouwe informatie verstrekt aan de politie en bank. Indien blijkt dat het slachtoffer opzettelijk heeft meegewerkt aan de spoofing, wordt coulance uitgesloten.

* Met minimumlijst in deze context wordt bedoeld dat het de banken vrij staat om een ruimhartiger beleid jegens klanten te hanteren in de zin dat iedere bank zelf kan bepalen om af te zien van een van de voorgenoemde toetsingscriteria.

To: [10.2.e] [10.2.e@nvvb.nl]
Cc: [10.2.e] [10.2.e@nvvb.nl]; [10.2.e] (FM/IBI) [10.2.e] @minfin.nl]; [10.2.e]
(FM/IBI) [10.2.e] @minfin.nl]
From: [10.2.e] (FM/IBI)
Sent: Thur 3/4/2021 9:47:37 AM
Importance: Normal
Subject: RE: integrale aanpak: vervolg.
MAIL_RECEIVED: Thur 3/4/2021 9:47:00 AM

Hoi [10.2.e]

Wij hebben inderdaad maandag overleg gehad met EZK en J&V. EZK spreekt deze week nog met ACM en COIN over deelname aan een breder gesprek over de aanpak van spoofing/online fraude.

Vrijdag (morgen) spreken we weer met elkaar en zullen we vervolgstappen in gang zetten, o.a. een gesprek met jullie op korte termijn over de mogelijkheid en inrichting van een bredere, gecoördineerde aanpak.

Naast de beantwoording van de Kamervragen over het compensatiebeleid voor spoofing zijn we interdepartementaal in overleg over een gezamenlijke Kamerbrief over de motie Van Nispen en de toezeggingen die onze ministers hebben gedaan. Dan zal dus o.a. kunnen worden ingegaan op voorlichting, wensen t.a.v. opsporing en datadeling, de compensatie en de toezegging voor de juridische verkenning van een wettelijke compensatieplicht voor niet-bancaire fraude.

Ik hoop dat dit je vraag beantwoord. Daarnaast wil ik alvast via deze mail mijn nieuwe collega, [10.2.e] introduceren. Hij zal [10.2.e] vervangen op het spoofing- en plofkrakendossier.

Ook vroeg ik mij af hoe het met de criteria voor grove nalatigheid gaat en het overzicht van de uitbetalingen dat je zou opstellen voor de Kamervragen?

Groet,

[10.2.e]
[10.2.e]

Afdeling Institutioneel Beleid en Integriteit

Ministerie van Financiën

Generale Thesaurie | Directie Financiële Markten
Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag |
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

T: [10.2.e]
E: [10.2.e] @minfin.nl

Van: [10.2.e] <[10.2.e]@nvvb.nl>

985024

00004

Verzonden: dinsdag 2 maart 2021 10:01

Aan: [10.2.e] (FM/IBI) <[10.2.e]@minfin.nl>

CC: [10.2.e] <[10.2.e]@nvb.nl>; [10.2.e] (FM/IBI) <[10.2.e]@minfin.nl>

Onderwerp: integrale aanpak: vervolg.

Hoi [10.2.e]

Ik begreep van [10.2.e] dat er vorige week met de ministeries gesproken is over het vervolg van de integrale aanpak.

Op vrijdag is er overleg met onze bestuurders en we willen daar een update geven 'stand van zaken' integrale aanpak.

Kun je iets vertellen over jullie plannen, voorgestelde aanpak en tijdslijnen? Als het kan, graag voor vrijdag.

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

[10.2.e]

[10.2.e]



www.nvb.nl

To: 10.2.e [10.2.e@nvvb.nl]; 10.2.e [10.2.e@rabobank.nl]; 10.2.e [10.2.e@ing.com]; 10.2.e [10.2.e@nvvb.nl]; 10.2.e [10.2.e@devolksbank.nl]; 10.2.e [10.2.e@nl.abnamro.com]; 10.2.e [10.2.e@nl.abnamro.com]; 10.2.e [10.2.e@nl.abnamro.com]
Cc: 10.2.e (FM/IBI) [10.2.e@minfin.nl]; 10.2.e (FM/IBI) [10.2.e@minfin.nl]
From: 10.2.e (FM/IBI)
Sent: Thur 4/8/2021 2:31:57 PM
Importance: Normal
Subject: RE: Bespreking toelichting van coulancekader spoofing banken/MinFin
MAIL_RECEIVED: Thur 4/8/2021 2:31:00 PM

Beste allen,

Nogmaals bedankt voor de nuttige toelichting die jullie dinsdag hebben gegeven op de toetsingscriteria voor coulance bij spoofing.

Zoals wij toen aangaven vinden we het positief dat jullie stappen hebben gezet om tot een coulancekader voor spoofing en de bijbehorende criteria te komen. We begrijpen dat het ingewikkeld kan zijn om tot een breed gedragen stuk te komen, dat bovendien toekomstbestendig is. Wel vinden we dat het stuk nog beter door kan laten klinken dat er in principe overgegaan wordt tot coulance "tenzij..." er hele zware redenen zijn, zoals klanten die niet meewerken aan het onderzoek. Daarbij hebben we nog steeds onze twijfels bij met name criteria 1 en 3. Wanneer je in paniek bent en geld gaat overmaken om je geld veilig te stellen, zal je een pop-up snel wegklikken. Zelfs als je de pop-up uitgebreid leest, is dit geen garantie dat mensen dit meteen koppelen aan de situatie waarin zij zich bevinden. Tenslotte zijn zij in de veronderstelling dat zij met hun bank spreken. De vraag is dus in hoeverre je kunt verwachten dat iemand hier alert op is en dat er sprake is van een "gerichte waarschuwing". Ook bij criterium 3 vragen we ons af hoe reëel het is om van iemand, die in de veronderstelling is met de bank te spreken en in schrik geld overmaakt, te verwachten dat hij of zij alert genoeg is en voldoende weet over het bankstelsel, om te begrijpen dat verschillende-, meerdere en/of buitenlandse rekeningnummers signalen kunnen zijn van fraude.

We zien graag een volgende versie tegemoet en horen het graag als er een datum gevonden is voor het gesprek met de Consumentenbond. Het lijkt ons nuttig om ook van hen te horen welke opmerkingen ze hebben en te kijken of de toetsingscriteria op basis daarvan verder verbeterd kunnen worden. Zoals besproken lijkt het ons nuttig als jullie de definitieve criteria ook publiceren zodat helder is wat klanten van hun bank kunnen verwachten en waar ze aan moeten voldoen. We horen het graag als jullie hebben besloten om de definitieve toetsingscriteria wel of niet te publiceren en zo ja, wanneer.

Fijne dag!

Mede namens [10.2.e] en [10.2.e]

[10.2.e]

Van: [10.2.e] [10.2.e@nvvb.nl]

Verzonden: donderdag 1 april 2021 11:44

Aan: [10.2.e] (FM/IBI) [10.2.e@minfin.nl]; [10.2.e] [10.2.e@rabobank.nl]; [10.2.e] [10.2.e@ing.com]; [10.2.e] [10.2.e@nvvb.nl]; [10.2.e] [10.2.e@devolksbank.nl]; [10.2.e] [10.2.e@nl.abnamro.com]; [10.2.e] [10.2.e@nl.abnamro.com]; [10.2.e] (FM/IBI) [10.2.e@minfin.nl]; [10.2.e] (FM/IBI) [10.2.e@minfin.nl]

Onderwerp: RE: Bespreking toelichting van coulancekader spoofing banken/MinFin

1010001

00005

Allen,

Ik heb vorige week per abuis niet de laatste versie van de document “coulance kader spoofing” naar jullie gestuurd.

Bijgaand de versie die ik had moeten versturen en die we op 6 april (16-17 u) met elkaar gaan bespreken.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

10.2.e

10.2.e



www.nvb.nl

Buiten verzoek

De volgende pagina is verwijderd omdat deze buiten het verzoek valt

To: [redacted] (FM/IBI) [redacted] @minfin.nl [redacted] 10.2.e [redacted] @rabobank.nl]; [redacted] 10.2.e
K [redacted] 10.2.e [redacted] 10.2.e @ing.com]; [redacted] 10.2.e [redacted] 10.2.e @nvv.nl]; [redacted] 10.2.e
[redacted] 10.2.e [redacted] 10.2.e @devolksbank.nl]; [redacted] 10.2.e [redacted] 10.2.e @nl.abnamro.com];
[redacted] 10.2.e @nl.abnamro.com]; [redacted] 10.2.e @nl.abnamro.com]; [redacted] 10.2.e (FM/IBI) [redacted] 10.2.e @minfin.nl]; [redacted] 10.2.e
(FM/IBI) [redacted] 10.2.e @minfin.nl]
From: [redacted] 10.2.e
Sent: Thur 4/1/2021 11:44:13 AM
Importance: Normal
Subject: RE: Bespreking toelichting van couleancekader spoofing banken/MinFin
MAIL_RECEIVED: Thur 4/1/2021 11:44:29 AM
[Toetsingscriteria couleance bij spoofing NVB 1 april 2021.pdf](#)

Allen,

Ik heb vorige week per abuis niet de laatste versie van de document “couleance kader spoofing” naar jullie gestuurd.

Bijgaand de versie die ik had moeten versturen en die we op 6 april (16-17 u) met elkaar gaan bespreken.

Met vriendelijke groeten,

[redacted] 10.2.e

[redacted] 10.2.e

[redacted] 10.2.e



www.nvb.nl

[redacted] 10.2.e

[redacted] 10.2.e

buiten verzoek

De volgende pagina is verwijderd omdat deze buiten het verzoek valt

Toetsingscriteria voor een coulancekader bij schade door spoofing.

NVB

1 april 2021

1. Inleiding:

Bij spoofing betreft het een vorm van niet-bancaire fraude waarbij het slachtoffer zelf geld overmaakt door de transactie te doen of goed te keuren.¹

Banken zullen het toetsingskader als een richtlijn gebruiken om de coulancevergoeding voor spoofing slachtoffers te bepalen. Het staat hen vrij om een ruimhartiger beleid te hanteren in de zin dat zij altijd van afwegingscriteria af kunnen zien.

Definitie Spoofing:

Bij spoofing doet de fraudeur zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De fraudeur misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De fraudeur wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt de fraudeur 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 zullen de banken coulance hanteren 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.

Op basis van de specifieke feiten en omstandigheden uit het fraudeonderzoek beoordeelt de bank of de klant in aanmerking komt voor een tegemoetkoming en wat de hoogte van de coulance is. Hiervoor gelden de volgende afwegingscriteria:

1. Het slachtoffer heeft specifieke op hem/haar gerichte waarschuwingen van de bank betreffende op handen zijnde spoofing genegeerd.
2. Het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank waarbij een vergelijkbare methode van oplichting (MO) is gehanteerd.
3. Het slachtoffer heeft meerdere betalingen verricht, naar verschillende rekeningnummers, bij diverse banken en/of naar meerdere buitenlandse rekeningnummers.
4. Het slachtoffer is strafrechtelijk medeplichtig aan spoofing.
5. Het slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek van de bank.

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

De afwegingscriteria worden hieronder verder toegelicht.

1: Het slachtoffer heeft op spoofing gerichte waarschuwingen van de bank genegeerd.

Toelichting:

Banken waarschuwen alle klanten, jong en oud, doorlopend en via verschillende manieren over spoofing. Dat doen ze zowel via campagnes op televisie en social media kanalen, informatie op de website van de bank, maar zeker ook heel actief naar klanten toe via gerichte waarschuwingen in de beveiligde bankomgeving, via waarschuwingsschermen in bepaalde processen, en ook aan de telefoon door echte bankhelpdesk medewerkers. De informatie is goed zichtbaar. Soms is er ook voorinformatie dat een klant mogelijk slachtoffer kan worden van spoofing en wordt deze hiervoor gericht en persoonlijk gewaarschuwd.

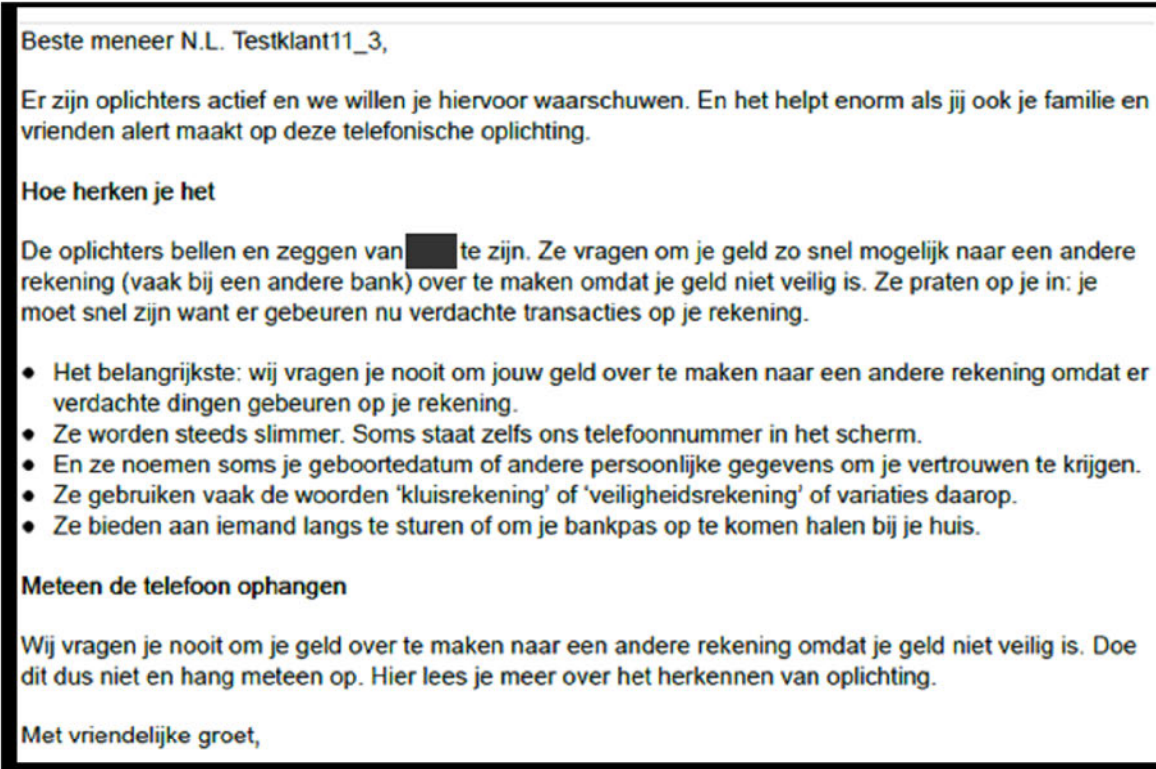
Voorbeeld dat er geen coulance wordt gegeven:

Het slachtoffer is persoonlijk benaderd door een echte bankmedewerker (één of meerdere malen) en heeft het gegeven advies en/of aanwijzing genegeerd.

Voorbeeld dat er geen 100% coulance wordt gegeven:

Het slachtoffer heeft waarschuwingsschermen die de klant informeren in de beveiligde bankomgeving bewust weg geklikt. Een dergelijke waarschuwing bevat bijvoorbeeld specifieke informatie over de modus operandi, geeft informatie over wat oplichters vaak doen en geeft de klant handvaten om fraude te herkennen.

Voorbeelden van persoonlijke aan de klant gerichte waarschuwingsboodschappen.



Beste meneer N.L. Testklant11_3,

Er zijn oplichters actief en we willen je hiervoor waarschuwen. En het helpt enorm als jij ook je familie en vrienden alert maakt op deze telefonische oplichting.

Hoe herken je het

De oplichters bellen en zeggen van [REDACTED] te zijn. Ze vragen om je geld zo snel mogelijk naar een andere rekening (vaak bij een andere bank) over te maken omdat je geld niet veilig is. Ze praten op je in: je moet snel zijn want er gebeuren nu verdachte transacties op je rekening.

- Het belangrijkste: wij vragen je nooit om jouw geld over te maken naar een andere rekening omdat er verdachte dingen gebeuren op je rekening.
- Ze worden steeds slimmer. Soms staat zelfs ons telefoonnummer in het scherm.
- En ze noemen soms je geboortedatum of andere persoonlijke gegevens om je vertrouwen te krijgen.
- Ze gebruiken vaak de woorden 'kluisrekening' of 'veiligheidsrekening' of variaties daarop.
- Ze bieden aan iemand langs te sturen of om je bankpas op te komen halen bij je huis.

Meteen de telefoon ophangen

Wij vragen je nooit om je geld over te maken naar een andere rekening omdat je geld niet veilig is. Doe dit dus niet en hang meteen op. Hier lees je meer over het herkennen van oplichting.

Met vriendelijke groet,

Figuur 1 Voorbeeld van een bericht in een bankapp

Onderwerp
Het aantal oplichtingen stijgt

Datum
Maart 2021

Beste meneer N.L. Testklant11_3,

Oplichters worden steeds slimmer en verzinnen steeds iets nieuws. We willen je waarschuwen, want we zien dat het aantal oplichtingen stijgt.

Hoe oplichters werken

De oplichters proberen je vertrouwen te winnen door te vertellen dat ze een medewerker van [REDACTED] de politie of een andere betrouwbare organisatie zijn. Ook spelen ze in op je gevoel van onveiligheid en zeggen dat je **snel** iets moet doen.

Wat zeggen die oplichters dan, veelvoorkomende voorbeelden

Pas op bij telefoontjes die zo gaan:

"Ik ben van [REDACTED] en er wordt geprobeerd geld over te maken naar een rekening in het buitenland. Klopt dit? Anders moet je je geld veilig stellen."

Veilig stellen van je geld zou je doen door het over te maken naar een andere rekening, veiligheidsrekening of kluisrekening.

Maak nooit geld over op verzoek van een onbekend persoon omdat je geld niet veilig is.

"Ik ben van [REDACTED] en je Betaalrekening is in gevaar. We komen daarom je Betaalpas of [REDACTED] Scanner ophalen."

Geef nooit je Betaalpas of scanner mee aan een onbekende. Wij sturen nooit iemand langs.

Via Social media:

"Kun je snel wat geld voorschieten, want ik kan even niet bij mijn geld."

Krijg je van een bekende zo'n soort berichtje via WhatsApp, SMS, Facebook etc.? Maak geen geld over maar neem eerst persoonlijk contact (via een ander kanaal) op om te checken of het bericht wel echt van diegene is.

Vaak hebben ze je gegevens door phishing

Ze weten al veel over je. Oplichters vissen op allerlei manieren naar je beveiligingscodes en persoonsgegevens. Ze sturen je e-mails, sms'jes, brieven, WhatsApp-berichten etc. om achter persoonlijke gegevens te komen. Reageer niet en klik nooit op de link in zo'n bericht. Je herkent phishing aan:

- Je moet iets regelen door op een link te klikken en je bank,- en persoonsgegevens in te vullen.
- De link in het bericht verwijst niet door naar de echte inlogpagina van [REDACTED]

Figuur 2 Voorbeeld van een persoonlijke brief.



Pas op voor oplichters die doen alsof ze namens [REDACTED] bellen. Heb je net op verzoek je limiet verhoogd? Maak geen geld over en bel zelf de [REDACTED] Alarmlijn.

Figuur 3 Boodschappen in de bankapp bij verhoging van het limiet

2: Het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank

Toelichting:

Indien een slachtoffer bij dezelfde bank eerder een vergoeding voor spoofing heeft ontvangen, waarbij sprake was van dezelfde MO, dan mag door deze ervaring meer waakzaamheid worden verwacht als het slachtoffer opnieuw via een vergelijkbare vorm van fraude wordt opgelicht. Door de

informatie die het slachtoffer van haar bank heeft ontvangen is het te 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 nummer dat in eerste instantie gebruikt is om hem te benaderen). Daar is de campagne 'hang op, klik weg, bel uw bank' op gericht.

3: Het slachtoffer heeft meerdere betalingen verricht, naar verschillende rekeningnummers, bij diverse banken en/of naar meerdere buitenlandse rekeningnummers

Toelichting:

Uit fraudeonderzoeken blijkt dat in sommige zaken de specifieke omstandigheden zo zijn dat klanten bij (pogingen) van spoofing meerdere betalingen doen naar verschillende rekeningen bij verschillende banken en zelfs naar rekeningen bij buitenlandse banken. Wanneer sprake is van meer dan drie betalingen aan verschillende begunstigden had dit een signaal moeten zijn. De klant wordt via diverse kanalen geïnformeerd dat de bank haar klant nooit zal verzoeken om geld over te boeken. Er mag van de klant enige alertheid worden verwacht m.b.t. het veiligstellen van geld naar verschillende (buitenlandse) rekeningen van een andere bank. Het is toch wel heel vreemd als een NL bank klanten verzoekt geld over te boeken naar een andere buitenlandse bank. Bovendien heeft de klant, als de transacties over zijn gemaakt naar Nederlandse IBAN's via de IBAN-Naam Check gezien dat de rekeningnummers waar hij het geld naar overmaakte niet op naam van de bank stonden.

Voorbeeld dat er geen of gedeeltelijke coulance wordt gegeven:

- Er is sprake van diverse (meer dan 3) betalingen naar rekeningnummers bij diverse banken in binnen- en buitenland die niet op naam van de klant staan.
Een snapshot uit een aantal processen verbaal illustreert bovenstaande:



In bovenstaande case ging het om een totaal bedrag van meer dan 125.000 Euro dat werd overgemaakt naar meer dan 15 verschillende begunstigden.

dat ik dit beter veilig kon laten zetten op een andere rekening. Hij zei dat ik het geld, beter in etappes, naar een andere veilige rekening kon overschrijven. Ook zei hij dat ik het teveel overgemaakte geld vergoed zou krijgen. Ik moest het geld overschrijven ten name van S. Cetoute op rekeningnummer IBAN38KNAB[REDACTED]. Ik heb toen de volgende bedragen naar dat rekeningnummer overgemaakt:

18:06:40 uur	1995,50 euro
18:13:45 uur	1995,75 euro
18:18:05 uur	1945,25 euro
18:22:54 uur	1980,50 euro
18:27:09 uur	1950,75 euro

Nadat ik dit geld had overgemaakt zei de man dat hij even gauw iets anders moest gaan doen. Hij zou in de avond weer bellen.

Omstreeks 23:00 uur dezelfde dag en datum, belde dezelfde man weer. Hij zei mij dat ik nogmaals geld kon overschrijven naar hetzelfde rekeningnummer. Ik heb toen de volgende bedragen overgemaakt:

23:05:10 uur	1985,25 euro
23:08:10 uur	1980,25 euro
23:12:22 uur	1975,60 euro
23:15:25 uur	1975,15 euro

In bovenstaande case betref het 9 transacties naar één begunstigde.

Ik zei nog tegen Laura dat ik nog een andere bank had en dat ik daar mijn geld wel naar toe kon overboeken.
 Laura had weer een mooi antwoord en zei dat de software er voor zorgde dat het geld dan alsnog weggealuid kon worden.

Daarop ben ik samen met Laura geld gaan overschrijven. Laura gaf aan op welk bankrekeningnummer ik dit geld moest storten en welke naam daarbij genoemd moest worden.

Ik moest overmaken 4750,00 euro naar

Naam: [REDACTED]
 Omschrijving: [REDACTED]
 IBAN: NL49ABNA0819 [REDACTED]
 Datum/Tijd: 09-11-2020 13.40:59
 Valutadatum: 09-11-2020

Nogmaals 4750,00 euro naar

Naam: [REDACTED]
 Omschrijving: [REDACTED]
 IBAN: NL49ABNA0819 [REDACTED]
 Datum/Tijd: 09-11-2020 13.42:55
 Valutadatum: 09-11-2020

Ik moest 3000 euro overmaken naar

Naam: [REDACTED]
 IBAN: NL42ABNA0819 [REDACTED]

sem.nri [REDACTED] - PVRANG - Blad 2 - [REDACTED]

Opvoer-veibaalnummer P10600 [REDACTED]

Datum/Tijd: 09-11-2020 13.49:14
 Valutadatum: 09-11-2020

Ondertussen had ik twee keer 5000 euro overgemaakt van mijn spaarrekening naar mijn betaalrekening.
 Mijn eigen betaalrekening heeft het volgende IBAN nummer: NL91INGB00042 [REDACTED]

Ik had tijdens de overboekingen wel telkens een onzeker gevoel. Met name omdat het laatste bedrag naar een ander bankrekening moest als de eerste twee bedragen. Ik heb daarop gevraagd of ze me terug wilde bellen omdat ik het niet vertrouwde. Laura belde niet terug.

In bovenstaande case betref het 3 transacties met 2 begunstigten

4: Het slachtoffer heeft valse melding gedaan of opzettelijk meegewerkt aan spoofing
 Toelichting:

Voor elke vorm van fraude wordt opnieuw de afweging gemaakt of deze volgens het vergoedingenbeleid in aanmerking komt voor coulance. Als de klant zelf heeft meegewerkt aan de fraude wordt er gesproken van medeplichtigheid aan de fraude en opzet. Het doen van een valse melding van fraude of het opzettelijk meewerken aan spoofing is strafbaar.

5: Slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek.

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.

D.m.v. informatie van het slachtoffer kan de bank de fraude op een juiste en adequate wijze onderzoeken en afhandelen.

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 van grove nalatigheid, opzet of fraude van de klant. In 2014 hebben de banken gezamenlijk 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. Wanneer een klant zelf goedkeuring voor een betaalopdracht geeft, is de bank gehouden om de opdracht van de klant uit te voeren.