

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

### 2421

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 22 februari 2021).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën), mede namens de Minister van Justitie en Veiligheid (ontvangen 20 april 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 2030.

#### Vraag 1

Wat is de huidige stand van zaken wat betreft het vergoeden van slachtoffers van spoofing en de uitvoering van de motie-Van Nispen c.s?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

De motie-Van Nispen verzoekt de regering om met banken in gesprek te gaan met als doel de slachtoffers van bankfraude, zoals spoofing, te compenseren en als dat niet lukt, de Kamer zo spoedig mogelijk te laten weten hoe compensatie alsnog wettelijk afgedwongen kan worden. Daarnaast wordt de regering verzocht te rapporteren over de inspanningen om criminelen op te sporen en het misdaadgeld af te pakken.

Eind vorig jaar heb ik met de banken gesproken over de compensatie van de schade ten gevolge van deze vormen van fraude. De banken besloten toen om de schade door telefoonnummerspoofing uit coulance te vergoeden, omdat bij deze vorm misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen van klanten in hun bank. Hierover heb ik uw Kamer nader geïnformeerd in mijn brief van 18 december.<sup>2</sup>

De banken vergoeden de schade als gevolg van telefoonnummerspoofing als er aantoonbaar sprake is van misbruik van de naam of het telefoonnummer van de eigen bank en als het slachtoffer aangifte bij de politie heeft gedaan. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft aangegeven dat de totale schade als gevolg van phishing en telefoonnummerspoofing in het betalingsverkeer in 2020 € 39,5 miljoen bedroeg. In de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 was volgens de vier grootbanken (ABN AMRO, ING, Rabobank en Volksbank) sprake van 3508 gevallen van telefoonnummer-spoofing. Deze banken hebben in 96% van alle voornoemde gevallen de schade vergoed. Een klein deel van deze gevallen, circa 0,44%, is niet

<sup>1</sup> Kamerstuk 35 570 VI, nr. 52

<sup>2</sup> Kamerstuk 32 545, nr. 128

vergoed, omdat er bijvoorbeeld sprake was van een valse melding of dat een klant niet mee wilde werken aan het onderzoek. Bij de overige gevallen is de beoordeling van de zaak nog niet afgerond.

Gelet op het maatschappelijke probleem van toegenomen gedigitaliseerde fraudevormen heb ik gezamenlijk met de Minister van Justitie en Veiligheid en de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat het voornemen om u in mei te informeren over een gezamenlijke aanpak van spoofing en gedigitaliseerde fraudevormen die daarmee mogelijk zijn. Ik heb u hierover geïnformeerd in mijn brief van 18 december 2020.<sup>3</sup> Wij zijn in overleg met de banken en de telecomsector, aangezien dit probleem zowel burgers als het bedrijfsleven raakt, veel schade veroorzaakt en ook het vertrouwen in het betalingsverkeer kan ondermijnen.

In deze brief zal het kabinet ook ingaan op de inspanningen om criminelen op te sporen en misdaadgeld af te pakken, zoals is verzocht in het tweede deel van de motie-Van Nispen.

#### Vraag 2

Herinnert u zich uw brief aan de Kamer waarin u schreef over een afwegingskader coulancebeleid spoofingfraude?<sup>4</sup>

#### Antwoord 2

Ja.

#### Vraag 3, 4 en 5

Hoe staat het met de afspraak dat de banken collectief nog nader zouden gaan uitwerken wanneer er sprake kan zijn van «grove nalatigheid» bij spoofing?

Klopt het dat er nog steeds geen overeenstemming bestaat onder banken over wat nu precies valt onder «grove nalatigheid» en dat het dus voor kan komen dat gelijke, dan wel vergelijkbare gevallen alsnog anders beoordeeld worden door verschillende banken? Zo ja, acht u dat wenselijk? Zo nee, wat is dan precies de definitie van «grove nalatigheid»?

Bent u bereid zich in te spannen om alsnog zo snel als mogelijk duidelijkheid te krijgen over wat banken nu precies verstaan onder «grove nalatigheid»? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 3, 4 en 5

Uit de verstrekte cijfers van de NVB onder vraag 1 blijkt dat de banken de schade door spoofing in vrijwel alle gevallen hebben vergoed, tenzij er een duidelijke aanleiding was om dit niet te doen, bijvoorbeeld als betrokkene niet wilde meewerken aan het onderzoek. Zoals ik ook schreef in de eerdergenoemde brief van 18 december, is met de banken afgesproken dat zij gezamenlijk uitwerken wanneer er sprake is van grove nalatigheid bij spoofing, de zogeheten «toetsingscriteria» voor coulance bij spoofing. Om ook toekomstige gevallen van spoofing goed te kunnen beoordelen is het belangrijk dat de banken snel de definitie van de toetsingscriteria voor coulance vaststellen.

In mijn gesprekken met de banken in het kader van de toetsingscriteria zet ik mij niet alleen in voor zo snel mogelijk duidelijkheid over de invulling van de criteria, maar benadruk ik ook dat de criteria ruimhartig genoeg moeten zijn om de slachtoffers van spoofing tegemoet te komen. De NVB en de banken hebben aangegeven dit traject binnenkort af te ronden. Ik kom hierop terug in de aangekondigde brief van mei.

Ik merk hierbij op dat bij de toetsingscriteria sprake zal zijn van zogenoemde minimumcriteria. Dit in verband met mededingingsregelgeving. Individuele banken kunnen dus ook ruimhartiger omgaan met deze toetsingscriteria, waardoor meer slachtoffers in aanmerking komen voor een vergoeding. Het kan dus zijn dat vergelijkbare gevallen niet op eenzelfde manier worden behandeld door verschillende banken. Zolang de criteria voldoende helder maken welke schade minimaal door banken wordt vergoed, vind ik het verdedigbaar dat banken in specifieke situaties ruimhartiger vergoeden dan afgesproken in de toetsingscriteria.

<sup>3</sup> Kamerstuk 32 545, nr. 128

<sup>4</sup> Kamerstuk 32 545, nr. 128