

2013Z24310

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *de uniforme veiligheidsregels voor online bankieren* (ingezonden 10 december 2013).

Vraag 1

Bent u bekend met de «Uniforme Veiligheidsregels Particulieren» voor online betalingsverkeer van de Nederlandse Vereniging van Banken?¹

Vraag 2

Hoe staat u tegenover de uniforme regels zoals geformuleerd door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de Consumentenbond?

Vraag 3

Wat is de juridische status van de door de NVB en de Consumentenbond overeengekomen voorwaarden? Deelt u de mening dat het wenselijk is dat banken eenduidige, uniforme voorwaarden overeen zijn gekomen? Op welke wijze worden deze uniforme voorwaarden onder de aandacht gebracht?

Vraag 4

Vindt u dat er bij het niet naleven van de uniforme regels per definitie sprake is van «grove nalatigheid» van de klant? Deelt u de mening dat een bank op basis van het niet naleven van een beperkt onderdeel van deze regels niet kan besluiten de klant aansprakelijk te stellen voor de volledige schade?

Vraag 5

Hoe beoordeelt u de overeengekomen regels in het licht van de artikelen 7:524 en 7:529 BW waarbij een bank de consument altijd moet vergoeden bij schade tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid? Herinnert u zich de antwoorden op eerdere vragen Aanhangsels Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr. 672 en 984? Deelt u de mening dat het niet naleven van de uniforme regels de bank niet ontslaat van de bewijslast om aan te tonen dat de consument opzettelijk of grof nalatig handelde?

¹ http://www.veiligbankieren.nl/downloads/uniforme_veiligheidsregels_2.pdf zoals gepresenteerd in het VARA-programma Kassa op 23 november 2013.

Vraag 6

In de motie Nijboer-Merkies (Kamerstuk 27 863, nr. 47) wordt de regering verzocht «in overleg met de sector er zorg voor te dragen dat er eenduidige en transparante vergoedingsnormen worden ontwikkeld waarbij de verantwoordelijkheid voor vergoeding bij schade door online fraude niet verder wordt verschoven in de richting van de consument»; deelt u de mening dat deze motie nog niet volledig is uitgevoerd? Bent u bereid het gesprek met de sector en de Consumentenbond verder te voeren om te komen tot eenduidige en transparante vergoedingsnormen?

Vraag 7

Deelt u de zorgen dat vele vormen van fraude bij online bankieren zoals phishing buiten deze nieuwe regels lijken te vallen? Is het aannemelijk dat klanten daardoor in veel gevallen van fraude alsnog zijn aangewezen op het «coulancebeleid» van de afzonderlijke banken, zodat er geen duidelijkheid is over de vergoedingen voor opgelopen schade? Deelt u de mening dat deze onzekerheid onwenselijk is en het vertrouwen in het online betalingsverkeer kan ondermijnen?

Vraag 8

Deelt u de mening dat het verschuiven van verantwoordelijkheid van bank naar klant kan leiden tot het ondermijnen van het vertrouwen in het betalingsverkeer? In hoeverre kunnen de uniforme regels tot een dergelijke onwenselijke verschuiving van verantwoordelijkheid leiden?

Vraag 9

Kunt u bevestigen dat banken niet voornemens zijn een eigen risico te vragen van 150 euro bij fraude met internetbankieren, zoals onlangs in de media werd gesuggereerd?

Vraag 10

Er is een aantal gevallen bekend (zie bijvoorbeeld een aantal uitzendingen van het VARA-programma Kassa) van gedupeerden van phishing en malware door criminelen die door banken niet worden gecompenseerd; bent u bereid om u ervoor in te zetten dat de gedupeerden van phishing en malware die nog niet door banken zijn gecompenseerd alsnog door banken tegemoet worden gekomen voor de geleden schade?