

De Rabobank heeft twee keer contact opgenomen met Violet. Waarom? Welke signalen kreeg de bank dat er iets niet in de haak was?

De Rabobank monitort transacties automatisch op onregelmatigheden. Dat kunnen onregelmatigheden zijn aan de kant van de betaler en aan de kant van de ontvanger. (Denk aan: wijze van betalen, hoogte van bedrag, interne overboekingen aan zijde betalende klant; recent rekeningnummer ontvangende klant, overige inkomsten op het ontvangende nummer)

De automatische monitoring is real time, nader onderzoek is altijd achteraf. Het Nederlandse betalingsverkeer is ingericht op zo snel mogelijke verwerking, daar rekenen klanten ook op. Alles openhouden tot verdachte transacties handmatig zijn nagelopen, geeft ongewenste vertraging in het hele betalingsverkeer.

Als uit monitoring blijkt dat een transactie mogelijk frauduleus is, wordt een reservering op de rekening gelegd die zo groot is dat tijdelijk geen andere transacties meer kunnen plaatsvinden. Dit voorkomt erger en geeft tijd om de gemonitorde transacties na te gaan bij de klant.

Klanten worden gebeld voor navraag. Soms heeft een klant zelf direct al de reservering opgemerkt en contact opgenomen met de bank.

Doel is na te gaan of de klant zelf opdracht heeft gegeven tot de transactie, en of die correct is. Daarbij houdt de bank rekening met de mogelijkheid dat er sprake is van

- afwijkend gedrag dat correct is
- de mogelijkheid dat de klant van niets weet (phishing/malware)
- de mogelijkheid dat er sprake is van oplichting/fraude.

Bij een klant die de betalingen wel zelf heeft betaald, wordt aangedrongen op het verifiëren van de betaalgegevens en ontvangende partij omdat dan sprake kan zijn van oplichting. Dat kan zowel de klant betreffen als degene naar wie hij in eerste instantie geld overmaakt.

Waarom heeft de bank de transacties niet on hold gezet om het eerst uit te zoeken?

De bank monitort real time als de transactie plaatsvindt. On hold zetten is niet mogelijk, tenzij er direct al sprake is van ongeoorloofde transacties (bijvoorbeeld in kader van landenboycot).

RABO heeft transacties overgeboekt nadat Violet was gebeld om te vragen of de overboekingen ok waren. Maar Violet wist niet dat ze werd belazerd. Heeft de RABO met dat scenario rekening mee gehouden? (m.a.w. met het scenario dat het slachtoffer niet weet dat ze wordt belazerd?)

Als de bank klanten belt om navraag te doen over transacties, dringt zij aan op het verifiëren van de juistheid van zowel betaalgegevens als ontvangende partij. Er kan sprake zijn van allerlei vormen van misleiding en oplichting. De bank sluit op dat moment niets uit.

Alles achteraf gezien, had de Rabobank ook rekening moeten houden met het scenario dat het slachtoffer denkt dat het oké is, maar dat ze mogelijk wordt belazerd door WhatsApp-bandieten?

Zie de vorige vraag.

Violet krijgt de schade niet vergoed van RABO. Zij vindt dat onrechtvaardig. Voor andere phishing gevallen is er vaak wel compensatie, zo zegt ze. Waarom krijgt Violet geen schade?

Phishing en oplichting zijn twee heel verschillende vormen van criminaliteit. Bij phishing doen criminelen zich voor als (medewerker van) de bank. Daarbij is het voor slachtoffers vaak nauwelijks mogelijk de nepsite of app te onderscheiden van die van de bank. Zij handelen in het vertrouwen met de bank van doen te hebben. De bank is zo ongewild partij en vergoedt daarom vaak uit coulance (afhankelijk van exacte toedracht).

Bij oplichting is de bank zelf geen partij. Zij maakt geen onderdeel uit van de voorwendselen waaronder criminelen geld proberen los te krijgen van slachtoffers. Klanten geven zelf actief opdracht tot de betaling. Dat kan in de vorm van een betaalverzoek, dat kan ook in de vorm van een overboeking.