

## 2

### Vragenuur: Vragen Van der Linde

Aan de orde is **het mondelinge vragenuur**, overeenkomstig artikel 136 van het Reglement van Orde.

**Vragen** van het lid Van der Linde aan de minister van Financiën over **een enorme toename in spoofing en whatsappfraude**.

**De voorzitter:**

Aan de orde zijn de mondelinge vragen; daar beginnen we altijd mee op dinsdagmiddag. Ik heet de minister van Financiën van harte welkom. Ik geef de heer Van der Linde namens de VVD het woord voor zijn vragen over een enorme toename in spoofing en whatsappfraude. Het woord is aan de heer Van der Linde namens de VVD.



**De heer Van der Linde (VVD):**

Voorzitter. De telefoon gaat. Die aardige meneer van de bank of je krijgt een tekstberichtje van je dochter of je even wat geld wil overmaken. Het tv-programma Radar besteedde gisteren uitvoerig aandacht aan de fraude met whatsapp en spoofing. Criminelen doen zich voor als bankmedewerkers en maken onschuldige mensen tienduizenden euro's afhandig. Deze mensen, gewone hardwerkende Nederlanders handelen volledig te goeder trouw. Zo ongewoon is het natuurlijk ook niet dat je gebeld wordt door je eigen bank, maar intussen ben je al je geld kwijt. En dat gaat maar door. Vanmorgen de 81-jarige Joop die €10.000 kwijtraakte. Deze problemen zijn niet nieuw. Ik heb er eerder vragen over gesteld met mijn collega Dilan Yesilgöz, maar het wordt steeds erger en steeds bedreigender. Criminelen zijn nu zo brutaal dat ze gewoon bij je thuis aanbellen, zogenaamd om je te helpen en je te beschermen tegen andere criminelen die je geld afhandig willen maken. Onze prioriteit moet natuurlijk zijn om deze aartsclaffe criminelen op te pakken en achter de tralies te zetten. Het beroven van ouderen, het afpakken van geld waarvoor mensen lang hebben gespaard, het is te laaghartig voor woorden. Banken gaan nu heel verschillend om met dit probleem. De Rabobank schijnt de schade van spoofing en whatsappfraude vrij genereus te vergoeden. ING treft technische maatregelen om fraude te voorkomen. De Betaalvereniging Nederland deed gisteren een handreiking voor een ruimhartige vergoeding. Maar er is niet één beleid. Ik begrijp zelfs dat banken daarover onderling niet mogen overleggen.

Voorzitter. Ik zou het liefst van de minister twee dingen willen horen. Allereerst dat we deze boeven pakken. Het tweede is dat we ruimhartig omgaan met mensen die er het slachtoffer van worden. Is de minister bereid om met banken in overleg te gaan om te zorgen dat de sector zo veel mogelijk één lijn kan trekken? Het siert de banken die de schade nu ruimhartig vergoeden.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik geef het woord aan de minister van Financiën.



**Minister Hoekstra:**

Voorzitter, dank u wel. Misschien mag ik beginnen met te zeggen dat ik er ook vorige week al was bij het vragenuurtje, dus dat ik mij zeer gewenst voel door de Kamer. Het is in ieder geval in mijn bestaan een unicum om twee dinsdagen achter elkaar te mogen verschijnen.

**De voorzitter:**

Nou, dan moet u dat maar eens vragen aan de minister van Justitie want die is ook ...

**Minister Hoekstra:**

Nee, in mijn bestaan. Nee, dat deelt hij uitgebreid met mij. Dus die vindt dat ik niet moet mekkeren.

Voorzitter. Het probleem dat de heer Van der Linde aanraakt, is echt heel serieus, omdat we allemaal in onze omgeving en ik denk ook velen van ons rechtstreeks, meemaken dat je appjes en e-mails krijgt en dat je mensen aan de telefoon krijgt waarbij je in eerste instantie geneigd bent om zelf te goeder trouw te reageren. En het gaat op een buitengewoon vernuftige manier die maakt dat, soms door schade en schande wijs geworden en gelukkig heel vaak door voorlichting wijs geworden, het gros van de mensen er vrijwel in alle gevallen niet in trapt, maar als dat soort criminelen op zeer grote schaal dit soort berichten versturen, dan is er natuurlijk af en toe ook iemand die volstrekt te goeder trouw er wel in trapt. Dan is de schade enorm. Dus ik vind het zeer terecht dat de heer Van der Linde het punt hier markeert.

Ik denk ook dat hij gelijk heeft dat de oplossing zit in een combinatie van én nog meer voorlichting én het echt opsporen van dit criminele gedrag. Alleen maar voorlichting of alleen maar praten over coulance is helemaal aan het begin of het einde van de pijplijn en dat is te beperkt. Wat ik hem zou willen toezeggen is dat ik samen met de minister van Justitie en Veiligheid ga onderzoeken hoe we de samenwerking met banken op het gebied van fraudebestrijding nog verder kunnen vormgeven en hoe we die fraudebestrijding nog meer kunnen versterken. Daarnaast zal ik met de banken in gesprek gaan over dat thema van betalen.

Het is wel belangrijk om daarbij een onderscheid te maken. Er zijn zaken waarbij er iets gebeurt zonder een handeling van de klant en dan nemen banken eigenlijk altijd actie. Hier gaat het natuurlijk om de situatie — juridisch is het wel belangrijk om dat onderscheid te maken — dat de klant een handeling verricht en daarmee in grote problemen komt, maar de bank geen schuld treft. Dit is ook tegen de wens van de banken in. Juridisch is er dus geen titel om het op de bank te verhalen. Wel hebben wij, denk ik, allemaal het gevoel dat dit mede door de efficiency van het betalingsverkeer plaatsvindt en dat bovendien de gevolgen voor mensen vaak desastreus zijn. Daarin zou je een titel kunnen vinden om die regeling nog eenduidiger en coulanter te maken. Daarover wil ik het gesprek met de banken aangaan.

**De heer Van der Linde (VVD):**

Ik dank de minister voor zijn beantwoording en uiteraard voor zijn bereidheid om dat gesprek aan te gaan. Ik denk dat er ook voor ons nog wel huiswerk ligt. We zien hier hetzelfde probleem als bij witwassen: geld gaat razendsnel

over zes, zeven bankrekeningen, wordt contant opgenomen of verdwijnt naar het buitenland, maar ondertussen mogen banken nog steeds geen gegevens uitwisselen met elkaar, met de fraudehelpdesk of met de politie. Laat staan dat je in een paar seconden die gebruikte bankrekeningen kunt bevroren. Dat kan ook nog niet. We weten dat hierover een wetsvoorstel van de minister bij de Raad van State ligt. Kan hij aangeven wanneer dat naar de Kamer komt en — belangrijker — of dat in dit geval ook gaat helpen?

**Minister Hoekstra:**

Wanneer dat komt, zou ik echt even moeten checken. Voor het tweede deel van de vraag van de heer Van der Linde geldt: het is van de categorie dat het potentieel wel wat helpt, maar eerlijk gezegd denk ik dat er meer moet gebeuren. Ik zou dus het ene willen doen, namelijk wat ik in mijn eerste reactie tegen de heer Van der Linde heb gezegd, maar het tweede niet willen laten. We gaan dus gewoon door met die wet. Ik zal de Kamer even schriftelijk laten weten wat de precieze timing is, wanneer dat wetsvoorstel hier aanspoelt. Maar ik wil wel echt door met het gesprek met de banken en ook met dat onderzoek, samen met de minister van Justitie, dat we meer ten principale kunnen doen op het gebied van zowel coulance als het aanpakken van fraude.

**De heer Van der Linde (VVD):**

Dan hoop ik dat we met zijn allen kans zien om mensen aan te zetten tot het eerder doen van aangifte, want het is niet naïef als je denkt een telefoontje van je bank aan te nemen en je bent niet dom als je even niet begrijpt hoe al die ingewikkelde apps op je telefoon werken. Het grote probleem is nu — dat zagen we gisteren in die uitzending ook — dat de helft van de mensen geen aangifte wil doen, uit valse schaamte. Ik hoop zeer dat dat meegenomen wordt in de besprekingen.

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel, meneer Van der Linde. Dan ga ik naar de heer Van Nispen, namens de SP.

**De heer Van Nispen (SP):**

Deze vorm van bankfraude is een enorm probleem en het is een collectief probleem. Deze criminelen gaan op grote schaal te werk en duperen en ruïneren mensen die daar zelf helemaal niks aan kunnen doen, juist vanwege de doortrapte manier waarop te werk wordt gegaan. Er wordt gebruikgemaakt van het vertrouwen dat veel mensen in banken hebben. Precies om die reden vind ik het onvolgende dat de minister zegt: ik ga in gesprek met de banken om het te hebben over coulance. Nee, het gaat hier over slachtoffers, die daar zelf niks aan kunnen doen. Zij zijn niet grof nalatig geweest; dat is het criterium dat moet tellen. De SP wil de minister er vandaag toe oproepen om zo snel mogelijk wettelijk te regelen dat mensen die hier het slachtoffer van worden, gecompenseerd worden door de bank en dat de overheid, de opsporing, politie en justitie, er vervolgens meer aan gaat doen om het geld te halen bij de criminelen, omdat misdaad niet mag lonen. Is de

minister bereid om dat toe te zeggen en daar fors werk van te maken?

**Minister Hoekstra:**

Ook hierin zou ik een aantal dingen tegelijk willen doen. Laat ik nog eens markeren dat ik me aansluit bij de woorden van de SP-fractie dat de mensen die het overkomt, in goed vertrouwen handelen. Overigens is het omgekeerde ook waar. Ik denk dat we ook allemaal weleens wat hebben laten passeren op basis van argwaan, terwijl dat eigenlijk niet terecht was. Vorige week nog kreeg ik een sms'je voor een conference call met het kabinet. Ik dacht: dat ziet er niet uit als oprecht. Er stond natuurlijk niet bij dat het van het kabinet was en ik vond het eruitzien als fraude, tot ik 's avonds op een gegeven moment acht oproepen had gemist en een van de vicepremiers mij appte met de vraag: waar blijf je nou? Maar dat is verder niet voor de notulen, voorzitter. "Te laat", hoor ik haar zeggen.

Wat ik additioneel wil toezeggen, is dat ik de juridische weg, die wetgevingsweg, waar de SP naar vraagt, best wil verkennen. De reden dat ik wil beginnen met wat ik net aan de heer Van der Linde heb toegezegd, is de snelheid. Want met een wijziging van de wet, zeker een wijziging van het Burgerlijk Wetboek — er zitten hier een paar mensen in de zaal die weten hoe ingewikkeld dat is — zijn we gewoon anderhalf à twee jaar verder. Dus ik wil dit graag toezeggen, maar ik wil het niet doen in plaats van. Ik wil het doen on top of.

**De voorzitter:**

Ik kijken even. De heer Van Otterloo in de middelste microfoon, dan de heer Van Dam en dan de heer Nijboer.

**De heer Van Otterloo (50PLUS):**

Gelukkig dat de Vereniging van Nederlandse Banken iets heeft bewogen op dit terrein, want ik zag zaterdag bij Kassa een mevrouw namens de ING nog alle aansprakelijkheid van zich af werpen. Dat riep bij mij de vraag op of we niet ten principale moeten kijken hoe dit zich verhoudt met de verantwoordelijkheden in een digitale samenleving, want geld gaat heel snel, mensen zijn niet altijd vaardig. Dus de vraag aan de minister is om ten principale na te denken over de verantwoordelijkheden binnen het systeem zoals het nu is geworden, wat ons veel goeds brengt maar ook veel risico's met zich meebrengt.

**Minister Hoekstra:**

Op zich eens met de emotie, maar het gaat hier echt om de precisie en de juridische precisie, want de heer Van Otterloo neemt hier het woord "aansprakelijk" in de mond. Dan denk je toch aan een wettige handeling of een wettig nalaten of nalaten in strijd met een wettelijke regeling of wettelijke regel of verplichting. Daarvan is hier natuurlijk geen sprake bij de bank. Nee, het is zo dat de banken op zichzelf een heleboel doen op het gebied van voorlichting. Het is ook zo dat dat de banken met ons allemaal profiteren van die hele efficiënte manier van transacties afhandelen. Daarom is er best wat voor te zeggen om met elkaar te kijken hoe je consumenten zo goed mogelijk beschermt en hoe je zo veel mogelijk op het gebied van handhaving doet. Maar aansprakelijk in juridische zin kan je natuurlijk als bank niet

zijn op het moment dat een crimineel op deze manier een te goeder trouw handelende burger in de luren weet te leggen. Dus het woord "aansprakelijk" is denk ik niet op zijn plaats, maar dat neemt niet weg dat ik vind dat wij allemaal een grote verantwoordelijkheid hebben om dit probleem aan te pakken.

**De heer Van Otterloo (50PLUS):**

Ik zou het ook meer langs de lijn van de zorgplicht willen benaderen, omdat ik merkte dat de banken maar heel mondjesmaat hadden gewaarschuwd. Dit probleem van spoofing speelt al veel langer. Pas na de tv-uitzendingen kreeg ik maandag een berichtje van de ING dat het wel zou kunnen en dat ze de termijn tot vier uur hadden opgerekt voordat de saldoverhoging plaatsvindt. Dat vind ik dus een nalatigheid van de bank, als je ziet wat er gebeurt, dat je zo laat reageert om het publiek te waarschuwen.

**De voorzitter:**

Een korte reactie, de minister.

**Minister Hoekstra:**

Ik denk eerlijk gezegd dat ook de banken zien dat dit een steeds groter maatschappelijk probleem is en dat het ook logisch is om daar wat aan te doen. Overigens is het zo dat banken, anders dan veel andere partijen die ook volstrekt tegen hun wens misbruikt worden voor crimineel gedrag, al wel coulanteregelingen hebben. Dit ook even ter verdediging van de sector. Volgens mij zijn wij het er hier over eens — een van de leden verwees ook naar de reactie van de banken zelf gisteren in het televisieprogramma — en ben ik het er zeer mee eens dat we gewoon moeten onderzoeken wat verstandig is om meer te doen, zowel op het gebied van regelgeving en de wet, zowel op het gebied van handhaving, justitie en veiligheid, zowel op het gebied van voorlichting, zie de banken, en ten slotte ook op het gebied van coulance. Met dat hele pakket moeten we volgens mij aan de gang.

**De heer Van Dam (CDA):**

Leuk om de minister van Financiën op deze justitiële casus eens aan de tand te voelen. Ik begrijp dat hij gaat overleggen met de banken. Hartstikke goed. Nu zijn er natuurlijk mensen die een beroep doen op de overheid om hier beschermd te worden, maar er zijn ook mensen die denken "hé, ik ben" — een beetje plat woord — "belazerd, ik ga daar zelf achteraan en neem een advocaat in de hand." Ze komen bij de bank uit, want dat geld is natuurlijk over een rekening van de bank ergens naartoe gegaan. En wat zegt de bank dan? Die zegt: die gegevens mogen wij niet delen, privacy-wetgeving. Dus je hebt een vermoeden dat er gebruik is gemaakt van een rekening op een criminele manier, en dan houdt het op. Mijn vraag aan de minister: zou u nou ook eens met de banken willen bespreken hoe dát probleem opgelost kan worden? Ik vind het namelijk echt onzin dat mensen die gebruikmaken van een rekening zich daarachter kunnen verschuilen.

**Minister Hoekstra:**

Ik zag de heer Van Dam hier al binnenwandelen en u zag me daarom enigszins aarzelen om artikel 6:162 van het

Burgerlijk Wetboek, na dat twintig jaar niet meer gezien te hebben, op te dreunen. Dat ging half goed, maar even op dat laatste punt. Op zichzelf wil ik natuurlijk ook graag dat mensen dan achter de crimineel aan kunnen waar dat geld te verhalen is. Heel eerlijk gezegd is dat onderdeel van een bredere discussie die wij hier hebben. Die gaat erover van welke gegevens je nou redelijkerwijs vindt dat ze gedeeld moeten kunnen worden, niet alleen met een particulier of iemand die in dit geval gewoon belazerd is, maar ook tussen banken onderling. Daar zijn we mee bezig. We hebben natuurlijk ook echt wel wat discussies gehad over het belang van privacy, dat groot is maar dat in mijn optiek in sommige gevallen hier toch echt moet wijken voor het kunnen aanpakken van de criminaliteit. Mijn voorstel zou zijn dat ik deze specifieke vraag, dus eigenlijk een subvraag van die bredere vraag over het delen van informatie en het delen van bancaire gegevens, daar ook in meeneem.

**De heer Nijboer (PvdA):**

Niemand in Nederland kan nog zonder bankrekening. En niet iedereen is even handig met techniek. Dan kan het je overkomen dat je bedonderd wordt door criminelen. Ik vind dat banken er alles aan moeten doen om ervoor te zorgen dat je geld veilig is. Ik vind het niet te verteren dat de ene bank zegt: "we hebben een soort coulance, u krijgt het terug", terwijl je bij de andere bank de pineut bent en zo €5.000 of €10.000 kwijt bent. Is de minister dat met mij eens en is hij ook bereid om ervoor te zorgen dat die banken mensen die nietsvermoedend misschien een foutje maken toch compenseren? Dat hebben we vorige keren ook gedaan, met malware en spyware. Daarover heb ik zelf nog de wet mee mogen veranderen de afgelopen jaren. Ik vind dat dat ook bij die nieuwe criminele activiteiten moet.

**Minister Hoekstra:**

Even heel precies waar het hier over gaat. We hebben het inderdaad vaak over dit soort thema's gehad, phishing en al die loten aan die stam. Hier gaat het over spoofing; interessant, want dat heeft in het Engels zowel de betekenis imiteren als misleiden. Dat geeft denk ik het woord heel goed weer, want het is dus een website die eruitziet als echt; daar gaat het vaak om. Ik zou eigenlijk op die vraag van de heer Nijboer nog even willen studeren, of dat een plek kan vinden in een van die onderdelen van de viertraps-raket. Ik heb net gezegd: ik wil het juridisch onderzoeken, ik wil kijken naar de voorlichting, ik wil kijken naar de coulance, waar het eerste stuk van de vraag van de heer Nijboer over gaat, en ik wil ook absoluut kijken naar de opsporing. Want laten we ook reëel zijn met elkaar, het liefste wil je natuurlijk dat je problemen voorkomt door dit soort mensen zodanig achter de tralies te zetten dat de activiteit daarmee ook niet of in ieder geval veel minder vaak plaatsvindt.

**De voorzitter:**

Dank u wel.

**Minister Hoekstra:**

Dank, voorzitter.