

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1129

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	23 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

Betalingstransacties. Creditcardfraude. De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende gemotiveerd heeft gesteld dat de consument bij het gebruik van zijn creditcard grove nalatigheid kan worden verweten zoals bedoeld in artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. De bank dient daarom de door de creditcardfraude verloren bedragen te vergoeden. De vordering wordt toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening en creditcard bij de bank. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene voorwaarden (bunq Personal) van de bank.
- 2.2 De consument is slachtoffer geworden van oplichting door te klikken op een, via een sms-bericht ontvangen, link naar een website om (zogenaamd) een pakketje vrij te geven bij de douane. Omdat er pakketjes werden verwacht, de website in eerste instantie geen argwaan wekte en het om slechts een bedrag van € 1,- ging, heeft de consument op 1 april 2024 daar zijn creditcard gegevens ingevuld in de veronderstelling het bedrag van € 1,- te voldoen. Daarna kwam de melding dat zijn creditcard was toegevoegd aan een Google Wallet.

- 2.3 Vervolgens zijn door de onbevoegde derden (de oplichters) via Google Pay op 5 en 6 april 2024 verschillende transacties gedaan met een totaalwaarde van ongeveer € 3.000,-.
- 2.4 Nadat de consument op 6 april 2024 zijn saldo checkte heeft hij de betreffende transacties ontdekt en heeft hij onmiddellijk geprobeerd de bank te bellen maar die bleek niet (telefonisch) bereikbaar. Daaropvolgend heeft de consument zijn creditcard geblokkeerd.
- 2.5 De consument heeft op 3 juli 2024 bij de politie aangifte gedaan van de fraude.
- 2.6 De consument heeft meerdere malen geprobeerd zijn geld terug te krijgen. Eerst via de "gangbare" procedure om de transacties terug te draaien en toen er na meer dan zes weken vanuit mastercard geen compensatie bleek, heeft hij de bank gevraagd hem schadeloos te stellen. De bank heeft dit verzoek afgewezen.
- 2.7 Het geschil met de bank heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en vordering

- 2.8 Volgens de consument heeft de bank hem onvoldoende gewaarschuwd voor het risico van het opvolgen van een dergelijke valse betaling(slink) en had de bank hem ook moeten waarschuwen na de eerste malafide betaling in Spanje. Het had voor de bank bovendien een signaal (red flag) moeten zijn dat er binnen twee uur tijd zowel in Spanje als in Nederland betalingen werden gedaan met dezelfde creditcard.
- 2.9 De consument doet ook een beroep op de coulanceregeling die volgens hem in zijn situatie kan worden toegepast. De consument heeft daarbij verwezen naar (algemene) berichten van de bank daarover. Daarnaast heeft de bank drie weken nadat de consument slachtoffer is geworden van de fraude een aangescherpte maatregel ingevoerd waarbij betalingen onder bepaalde omstandigheden worden uitgesteld.
- 2.10 De consument acht de bank gehouden tot volledige compensatie van de door hem geleden schade. In zijn optiek is hij absoluut niet (grof) nalatig geweest in het verstrekken van zijn gegevens. Zeker wanneer dit wordt afgezet tegen slachtoffers die door telefoonfraude zelfstandig geldbedragen overmaken en daar wel door de bank voor worden gecompenseerd. De consument vordert daarom een bedrag van € 3.000,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 6 april 2024.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de betwiste – achteraf gezien frauduleuze – transacties van in totaal bijna € 3.000,- aan de consument dient te vergoeden.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de schade in dit geval dient te vergoeden. Hierna licht zij haar oordeel toe.

Welke regels zijn van toepassing?

- 3.3 Het toetsingskader voor betalingstransacties wordt gevormd door artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.¹ Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.
- 3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank bij niet-toegestane transacties de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transacties terugbetalen. Maar op deze regel zijn uitzonderingen in de wet opgenomen.
- 3.5 Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler alle verliezen die uit niet-toegestane transacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij of zij (...) met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid 1 BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn.

Is sprake van grove nalatigheid bij het gebruik van het betaalinstrument?

- 3.6 Grove nalatigheid houdt in meer dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont. Voor nalatigheid in grove zin is vereist dat de consument bewust roekeloos nalatig is geweest bij de niet-naleving van verplichtingen waar hij aan dient te voldoen.² Door de commissie wordt dit ook wel gedefinieerd als een aan opzet grenzende schuld.³

¹ De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Met betrekking tot 'grove nalatigheid' zie ook: CvB Kifid nr. 2020-027 en 2023-0036.

³ Zie GC Kifid nr. 2023-0779, onder 3.8.

- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank onvoldoende gemotiveerd gesteld waaruit blijkt dat de consument met grove nalatigheid het betaalinstrument (de creditcard) heeft gebruikt in strijd met de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik daarvan van toepassing zijn.
- 3.8 De consument heeft duidelijk gemaakt dat hij enkel had bedoeld om een bedrag van € 1,- over te maken en dat hij daarvoor zijn creditcardgegevens heeft ingevuld. De bank heeft voorts niet gesteld of duidelijk gemaakt waarom de consument zijn creditcard daarbij op een manier heeft gebruikt die in strijd is met de voorwaarden van de bank. Voor zover uit de overgelegde stukken kan worden opgemaakt dat de consument op enig moment een code per sms heeft moeten doorgeven, is door de bank niet gemotiveerd en/of onderbouwd waarom dat in strijd is geweest met de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van de creditcard van toepassing zijn. Dat de consument wel argwaan had moeten krijgen na ontvangst van de melding dat zijn creditcard was toegevoegd aan een Google-wallet, maakt dat niet anders. De consument heeft dat weliswaar opgemerkt maar daarover verklaard dat dat bij hem op dat moment geen argwaan heeft gewekt omdat het proces verder normaal leek te verlopen.
- 3.9 De verwijzing van de bank naar artikel 10 van het onderdeel 'Dienstverlening Personal' uit haar voorwaarden, wat gaat over het gebruik van een 'mobile wallet' zoals Google Pay, treft daarom ook geen doel. Niet duidelijk is geworden dat de consument bij het gebruik van zijn creditcard (bewust roekeloos nalatig) verplichtingen niet heeft nageleefd waar hij wel aan had moeten voldoen.

Wat is de conclusie?

- 3.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de consument (veiligheids)verplichtingen, zoals opgenomen in de voorwaarden van de bank ten aanzien van het gebruik van de creditcard (met grove nalatigheid) niet is nagekomen. De bank is daarom gehouden om de door de consument geleden verliezen uit de niet-toegestane transacties te vergoeden. De verder niet betwiste vordering van € 3.000,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 6 april 2024, moet daarom worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 3.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 6 april 2024, aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. (...)

Artikel 524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
 - a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
 - b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. (...)

Artikel 529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. (...)