

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0236

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder tezamen te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Er is een nieuw apparaat toegevoegd aan de betaalrekening van de consumenten. Met dit apparaat hebben weken later geldopnames plaatsgevonden en ook is hiermee een online bestelling betaald. De consumenten stellen dat zij deze transacties niet hebben uitgevoerd en dat zij ook geen nieuw apparaat hebben gekoppeld. Zij vorderen het bedrag van deze transacties terug van de bank. De commissie is van oordeel dat de consumenten onvoldoende inzicht hebben gegeven in de wijze waarop derden het nieuwe apparaat aan de betaalrekening hebben kunnen koppelen. Dit leidt ertoe dat de bank de schade van de consumenten niet hoeft te vergoeden. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument, en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consumenten zijn in deze procedure vertegenwoordigd door [naam 3].
- 1.3 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.
- 1.4 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten houden een betaal- en spaarrekening aan bij de bank. De consumenten maken gebruik van Internet Bankieren. Op de overeenkomst tussen de consumenten en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna: het informatieblad) van toepassing.
- 2.2 In het informatieblad is onder meer het volgende opgenomen:
- “Wat moet u doen?”**
1. *Houd uw beveiligingscodes geheim*
 2. *Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt.*
 3. *Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken*
 4. *Controleer uw betaalrekening*
 5. *Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op*
- 2.3 Op 15 april 2024 zijn de bankrekeningen van de consumenten gekoppeld aan de Bankieren App van de bank op een nieuw apparaat (een iPhone, hierna: de iPhone).
- 2.4 Op 30 april 2024 is twee keer een bedrag van € 240,02 overgeboekt van de spaarrekening naar de betaalrekening, en weer terug.
- 2.5 Op 29 mei 2024 zijn tussen 22:33 uur en 22:37 uur vier bedragen van in totaal € 1.000,- opgenomen van de betaalrekening via een Geldmaat in Arnhem.
- 2.6 Op 30 mei 2024 is om 00:17 uur een bedrag van € 1.075,- van de betaalrekening afgeschreven ten gunste van Bol.com.
- 2.7 Op 30 mei 2024 is online een bestelling geplaatst bij MediaMarkt ter waarde van € 982,50. Bij deze aankoop is gekozen voor achteraf betalen via Klarna, waarbij de betaalrekening en de persoonsgegevens van consument 1 zijn opgegeven. De bestelling (een telefoon) is afgeleverd op een adres in Ede.
- 2.8 De consumenten hebben op 30 mei 2024 melding van fraude gedaan bij de bank. Op 12 juni 2024 en 18 augustus 2024 hebben zij aangifte gedaan bij de politie.
- 2.9 De bank heeft het verzoek van de consumenten tot terugbetaling van de afgeschreven bedragen afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten vorderen dat de bank een schadevergoeding aan hen moet betalen van € 3.057,50. Zij voeren de volgende argumenten aan voor deze vordering.

- 2.11 De consumenten hebben de betalingstransacties niet uitgevoerd en zij hebben ook geen nieuw apparaat aan de betaalrekening gekoppeld. Het is de consumenten volstrekt onbekend hoe dit heeft kunnen gebeuren; dit kan niet met de betaalpas van consument 1 zijn geweest. De betaalpas van consument 1 is nooit uit zijn bezit geweest en hij heeft ook nooit zijn pincode met derden gedeeld. De consumenten beschikken daarnaast niet over een iPhone. Ook hebben de consumenten nooit op links geklikt. Zij hebben verder ook geen sms of e-mail ontvangen van de bank waarin de koppeling van een nieuw apparaat aan hen werd gemeld. Verder hebben de consumenten de transacties van 30 april 2024 wel opgemerkt, maar zij dachten dat de bank deze transacties per abuis zelf heeft verricht, en weer heeft teruggedraaid. Ten slotte menen zij dat de bank meer onderzoek had moeten doen en dat de bank zich ook in verbinding had moeten stellen met de politie.

Het verweer

- 2.12 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

De vraag die de commissie moet beoordelen

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 3.057,50 aan de consumenten moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader: niet-toegestane betalingstransacties en grove nalatigheid

- 3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consumenten de betalingstransacties niet zelf hebben verricht en dat deze zijn aan te merken als niet-toegestane transacties. Dat betekent dat de bank het bedrag van de niet-toegestane transacties in beginsel onmiddellijk aan de consumenten moet terugbetalen,¹ tenzij de consumenten met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 van het Burgerlijk Wetboek niet zijn nagekomen.² Eén van deze verplichtingen is het naleven van de overeengekomen veiligheidsregels, zoals weergegeven in 2.2.
- 3.3 Het is aan de bank om te bewijzen dat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld. Maar op de consumenten rust een verzwaarde stelplicht. Dit houdt in dat zij tenminste enig inzicht moeten geven in hoe het kan dat derden hebben kunnen beschikken over de betaalpas en de pincode van consument 1. De enkele stelling van de consumenten dat zij niet weten hoe een en ander heeft kunnen gebeuren, is hierbij niet voldoende. Een andere regel zou de bank blootstellen aan onaanvaardbare risico's op misbruik.

¹ Zie artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

² Zie artikel 7:529 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

Er is sprake van grove nalatigheid

- 3.4 De bank heeft toegelicht, en deels met stukken uit haar administratie onderbouwd, dat zowel de betalingstransacties van 30 april 2024 als die van 29 en 30 mei 2024 zijn uitgevoerd via de Bankieren App op de op 15 april 2024 aan de betaalrekening gekoppelde iPhone. Deze koppeling heeft volgens de administratie van de bank plaatsgevonden met de betaalpas en pincode van consument 1, samen met een generieke e.identificer. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de bank een uitdraai uit haar administratie overgelegd.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de betaalrekening aan de Bankieren App op de iPhone is gekoppeld met de betaalpas en pincode van consument 1. Gelet op de verzwaarde stelplicht van de consumenten, zoals hiervoor weergegeven, is de commissie verder van oordeel dat de consumenten onvoldoende hebben kunnen verklaren hoe het kan dat onbevoegden over de betaalpas en pincode van consument 1 hebben kunnen beschikken. Daarnaast hebben de consumenten de transacties van 30 april 2024 niet aan de bank gemeld, terwijl deze wel door hen zijn opgemerkt en zij dit incident op grond van de overeengekomen veiligheidsregels wel aan de bank hadden moeten melden. De bank heeft betwist dat zij deze transacties zelf heeft geïnitieerd, dus zonder dat daarvoor op de overeengekomen wijze opdracht is gegeven, en de consumenten hebben onvoldoende onderbouwd waarom zij ervan uit hebben mogen gaan dat de bank deze transacties zelf heeft geïnitieerd.
- 3.6 De conclusie kan daarmee niet anders luiden dan dat de consumenten onvoldoende zorgvuldigheid hebben betracht en daarmee – juridisch gezien – grof nalatig hebben gehandeld. Dit betekent dat de bank de bedragen van de transacties niet aan de consumenten hoeft terug te betalen.

De bank hoeft niet tot opsporing over te gaan

- 3.7 De commissie is van oordeel dat van de bank niet kan worden verlangd dat zij zelf een onderzoek instelt naar de oplichter. Dit is voorbehouden aan de politie. De bank hoeft zich ook niet in verbinding te stellen met de politie.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het onder 2.2. opgenomen beding van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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.*
(...)

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.*
(...)

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.*
(...)

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.*
(...)