

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0041

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen/gedeeltelijk niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek, de Uniforme veiligheidsregels en de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van fraude. Er zijn twee contante opnames gedaan van de rekening van de consument waar zij niet mee heeft ingestemd. De consument vordert vergoeding van de geleden schade. Omdat de consument niet heeft kunnen verklaren hoe een derde aan haar betaalpas en pincode is gekomen, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de consument de veiligheidsvoorschriften met grove nalatigheid niet heeft nageleefd. De bank hoeft de schade daarom niet te vergoeden. De vordering wordt afgewezen. Voor zover de consument erover klaagt dat de bank onderzoek moet doen naar de fraudeur(s), is de klacht niet handelbaar.

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 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 heeft 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 consument heeft een betaalrekening bij de bank met bijbehorende betaalpas en pincode. Op de overeenkomst zijn onder meer de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards en de Uniforme veiligheidsvoorschriften van toepassing.

- 2.2 Op 16 en 17 september 2023 zijn er twee contante opnames gedaan ten laste van de betaalrekening van de consument van elk € 500,-.
- 2.3 Nadat de consument op 19 september 2023 haar rekeningafschriften raadpleegde, ontdekte zij de contante opnames. Vervolgens heeft zij contact opgenomen met de bank om melding te maken van fraude.
- 2.4 Op 30 september 2023 heeft de consument aangifte gedaan van fraude.
- 2.5 Op 23 oktober 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank met het verzoek om een bedrag van € 1.000,- aan haar te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen op 8 november 2023.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument stelt dat de bank de opnames aan haar moet terugbetalen en voert daartoe het volgende aan. De consument heeft de opnames niet zelf verricht of goedgekeurd en haar betaalpas en pincode met niemand gedeeld. De consument was thuis ten tijde van de fraude en de betaalpas zat in haar portemonnee. De bank heeft camerabeelden van degene die de opnames heeft gedaan. Aan de hand van de camerabeelden zou de bank kunnen achterhalen wie de opnames heeft gedaan. De bank zou de camerabeelden moeten bekijken in plaats van er automatisch van uit te gaan dat het de consument moet zijn geweest die de opnames heeft gedaan.
- 2.7 De consument vordert een schadevergoeding van € 1.000,- voor de geleden schade, dan wel dat de bank onderzoek doet naar de fraudeur(s) zodat zij haar geld terug kan krijgen.

Het verweer

- 2.8 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

Is de klacht behandelbaar?

- 3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, dient zij te beoordelen of de klacht behandelbaar is. In vraag 1 onder 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 is opgenomen:

“Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. (...).

b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;

c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.”

- 3.2 Voor zover de consument klaagt over de betwiste betalingstransacties is de klacht behandelbaar. Dit klachtonderdeel ziet op de uitvoering van een betaaldienst.
- 3.3 Voor zover de klacht van de consument ziet op het beveiligingssysteem van de bank en het gegeven dat de bank geen onderzoek heeft ingesteld naar de fraudeurs is de klacht niet behandelbaar. Deze klachtonderdelen zien niet op de uitvoering van een betaaldienst of een andere financiële dienst. De commissie merkt nog wel op dat de bank heeft toegelicht dat de politie in geval van een geldopname met een gestolen betaalpas in het kader van de opsporing van de dader camerabeelden kan opvragen. Dat is in dit geval niet gebeurd. Camerabeelden worden een beperkte periode bewaard en van de opnames zijn die inmiddels niet meer beschikbaar.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.4 De commissie staat voor de vraag of de bank gehouden is om het bedrag van de opnames aan de consument terug te betalen.

Juridisch kader niet-toegestane betalingstransactie

- 3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is het uitgangspunt dat de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetaalt. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalings-transacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument de betaalpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In de Uniforme veiligheidsregels is onder meer opgenomen dat de consument haar beveiligingscodes geheim moet houden en ervoor moet zorgen dat haar betaalpas nooit door een ander wordt gebruikt. In aanvulling daarop is in artikel 7.2 van de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards opgenomen dat de betaalpas en pincode nooit aan iemand anders mogen worden gegeven.
- 3.6 De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften.

Hoewel het aan de bank is om te bewijzen dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, rust op de consument een verzwaarde stelplicht. Dat betekent dat de consument ten minste enig inzicht moet geven in de wijze waarop de fraudeur de beschikking heeft gekregen over de betaalpas en pincode waarmee hij of zij de contante opnames heeft kunnen doen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

- 3.7 De consument heeft enkel verklaard dat zij haar betaalpas en pincode nooit ter beschikking heeft gesteld aan derden en dat de betaalpas zich ten tijde van de fraude in haar portemonnee in huis bevond. Daar staat tegenover dat de bank aan de hand van een afschrift uit haar administratie heeft aangetoond dat de contante opnames zijn verricht met de betaalpas van de consument en de bijbehorende pincode. Uit de logrol van de geldautomaat waar de contante opnames zijn gedaan blijkt dat de pincode telkens juist is ingevoerd. De verklaring van de consument geeft geen enkel inzicht in de wijze waarop haar betaalpas met pincode in handen van een derde kan zijn gekomen. De commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de consument kennelijk onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht, waardoor een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over haar betaalpas en pincode. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee in juridische zin grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. De bank is daarom niet verplicht de contante opnames terug te betalen.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de Uniforme veiligheidsvoorschriften en artikel 7.2 van de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards van belang. Deze bepalingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart het klachtonderdeel dat ziet op het beveiligingssysteem van de bank en het gegeven dat de bank geen onderzoek heeft ingesteld naar de fraudeurs niet-behandelbaar; en
- wijst de vordering tot schadevergoeding af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:524

- 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 7:527

- 1 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*
- 2 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

Artikel 7:528

- 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.*

(...)

- 4 *Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.*

Artikel 7:529

- 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.*

Artikel 7:533

(...)

- 4 *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

Artikel 7:534

- 1 *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*

Relevante bepalingen uit de Uniforme veiligheidsregels

Wat moet u doen?

- 1. Houd uw beveiligingscodes geheim*.*
- 2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.*
- 3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.*
- 4. Controleer uw bankrekening.*
- 5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.*

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

7. Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels

(...)

7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders.