Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0768

(mr. dr. D.P.CM. Hellegers, voorzitter, mr. J. van der Groen,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	26 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De betaalpas van de consument is gestolen en daarna zijn er betalingstransacties verricht waarbij de pincode juist is ingetoetst. De commissie oordeelt dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. De vordering van de consument 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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. Hierop zijn onder meer de Knab Algemene Voorwaarden van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Begin februari 2025 waren de consument en zijn vrouw op vakantie op Gran Canaria. Op hun laatste vakantiedag (12 februari 2025) heeft de consument om 11:59 uur met zijn betaalpas een pintransactie verricht in de hotelreceptie. Daarbij heeft hij zijn pincode ingetoetst.

2.3 Dezelfde dag om 13:33 uur is er een pintransactie verricht met de betaalpas van de consument. Daarbij is twee keer een onjuiste pincode ingevoerd; de derde keer is de juiste pincode ingevoerd. Vlak daarna (om 13:34 uur, om 13:35 uur en om 13:36 uur) en later die middag (om 15:11 uur en om 15:18 uur) zijn er nog meer pintransacties verricht met de betaalpas van de consument. Het totaalbedrag van deze transacties is € 1.489,80.

2.4 Rond 14:00 uur is de consument erachter gekomen dat zijn portemonnee, zijn mobiele telefoon en zijn betaalpas (die in het telefoonhoesje zat) gestolen waren uit zijn tas.

2.5 Om 15:02 uur heeft de vrouw van de consument gebeld naar het algemene nummer van de bank. Daar heeft zij lange tijd in de wacht gestaan. Uiteindelijk heeft ze te horen gekregen dat zij de fraude-alarmlijn van de bank moest bellen. In de tussentijd – om 15:20 uur – heeft de consument zijn tablet uit de bagage gehaald en via de Knap App op zijn tablet zijn betaalpas geblokkeerd. Om 16:42 uur hebben de consument en zijn vrouw de fraude-alarmlijn van de bank gebeld. Dat heeft ertoe geleid dat de bank om 17:05 uur de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd.

2.6 Op 15 februari 2025 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank op grond van artikel 7:528 BW het bedrag van de niet-toegestane transacties aan hem vergoedt. De consument betwist dat hij grof nalatig is geweest. Hij heeft zijn pincode immers niet bij zijn betaalpas bewaard en de pincode was ook niet af te leiden uit andere gegevens, zoals geboortedatum of postcode. Verder beklaagt hij zich over de lange wachttijd bij de bank: zijn vrouw heeft ruim 40 minuten in de wacht gestaan toen zij om 15:02 uur de bank belde.

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

3.1 De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van diefstal en dat hij daardoor schade heeft geleden. De vraag is echter of de bank gehouden is het bedrag van de niet-toegestane transacties aan de consument te vergoeden.

Wettelijk kader

3.2 Bij niet-toegestane betalingstransacties moet de betaaldienstverlener[1] op grond van artikel 7:528 lid 1 BW de betaler[2] onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler 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. Op grond van artikel 7:524 BW moet de betaler zich houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt. De veiligheidsregels zijn in dit geval opgenomen in artikel 9 (en verder) van de Knab Algemene Voorwaarden (zie de bijlage bij deze uitspraak). Daarbij merkt de commissie op dat deze bedingen de oneerlijkheidstoets van de Richtlijn oneerlijke bedingen doorstaan en daardoor deel uitmaken van het juridisch kader dat van toepassing is op deze zaak. De veiligheidsregels houden onder meer in dat de consument zijn pincode geheim moet houden en dat hij ervoor moet zorgen dat zijn betaalpas nooit door een ander wordt gebruikt.

3.3 De vraag is of de consument grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van de veiligheidsregels. Voor de volledigheid benadrukt de commissie dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

Grof nalatig?

3.4 Alhoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[3] Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de betaalpas en de pincode in onbevoegde handen kunnen zijn geraakt, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. De consument zal zo concreet mogelijk moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze hij gebruik heeft gemaakt van de bankpas en de pincode en daarbij zo goed mogelijk een verklaring moeten bieden voor de omstandigheid dat de betaalpas en de pincode kennelijk in handen van derden zijn gekomen. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.

3.5 Met betrekking tot de betaalpas heeft de consument aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan. In de aangifte heeft hij immers gedetailleerd aangegeven waar hij zijn betaalpas bewaarde en hoe hij (erachter kwam dat hij) bestolen was.

[1] Waarmee gelet op art. 7:514 onder f BW in dit geval de bank wordt bedoeld.
[2] Waarmee gelet op art. 7:514 onder j BW in dit geval de consument wordt bedoeld.
[3] Zie onder meer GC Kifid nr. 2019-308, 2019-733, 2022-0011 en 2022-0604.

Zijn betaalpas zat in het telefoonhoesje van zijn mobiele telefoon en die had hij opgeborgen in het hoofdvak van zijn tas, die hij over zijn schouder aan de linkerkant van zijn zij had hangen toen hij over de boulevard van Gran Canaria wandelde. Rond 14:00 uur wilde hij met zijn telefoon een foto maken en toen bemerkte hij dat het grote vak van zijn tas openstond en dat hij bestolen was. De bank wijst er – terecht – op dat de eerste niet-toegestane betalingstransactie om 13:33 uur plaatsvond en dat het dus ongeveer een half uur heeft geduurd voordat de consument de diefstal van zijn betaalpas bemerkte. De commissie overweegt dat de consument zijn tas weliswaar bij zich had toen hij over de boulevard wandelde, maar dat hij kennelijk langere tijd onvoldoende zicht heeft gehouden op zijn tas. Aangezien hij waardevolle spullen in zijn tas had, had dit wel verwacht van hem mogen worden.

3.6 Met betrekking tot de pincode is de commissie van oordeel dat de consument niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht heeft voldaan. In het klachtformulier heeft de consument alleen maar aangegeven dat hij zijn pincode niet bij zijn betaalpas bewaarde, dat de pincode ook niet was af te leiden uit andere gegevens (zoals geboortedatum of postcode) en dat de pincode niet kan zijn afgekeken, omdat hij op de dag van de diefstal zijn betaalpas alleen maar in het hotel gebruikt had en hij bij die pintransactie géén pincode heeft gebruikt. In haar verweerschrift heeft de bank echter aangegeven dat uit de bankadministratie blijkt dat de consument zijn pincode wél heeft gebruikt bij de pintransactie in het hotel. De bank vermoedt dat de criminelen toen hebben kunnen meekijken bij het intoetsen van de pincode. In zijn repliek erkent de consument dat hij zijn pincode gebruikt heeft bij de transactie in het hotel, maar hij betwist dat derden toen hebben kunnen meekijken. Volgens de consument waren er op dat moment geen andere personen aanwezig bij de hotelbalie – op zijn vrouw en de baliemedewerkster na – en bovendien heeft hij het intoetsen van de pincode met zijn hand afgeschermd. Verder wijst de consument erop dat de pintransactie in het hotel om 11:59 uur was en de eerste niet-toegestane transactie om 13:33 uur; de consument vindt het niet waarschijnlijk dat de criminelen hem al die tijd gevolgd hebben. De commissie overweegt dat de consument vooral onderbouwt hoe zijn pincode *niet* bij de criminelen bekend kan zijn geworden, maar dat hij niet onderbouwt hoe zijn pincode *wél* bij de criminelen bekend kan zijn geworden. Nu een dergelijke onderbouwing ontbreekt, kan de commissie – mede gelet op het in 3.5 overwogene – niet anders dan concluderen dat de consument met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. De commissie ziet geen aanknopingspunten om de aansprakelijkheid van de consument te matigen (in de zin van artikel 7:529 lid 2 BW). Dit betekent dat de consument alle verliezen draagt die uit de niet-toegestane betalings-transacties voortvloeien (artikel 7:529 lid 1 BW).

Tekortkoming bank?

3.7 Tot slot merkt de commissie op dat de consument zich heeft beklaagd over de lange wachttijd toen zijn vrouw om 15:02 uur naar de bank belde.

Voor zover hij hiermee betoogt dat de bank op dit punt is tekortgeschoten en dat de transacties van 15:11 en 15:18 uur voorkomen hadden kunnen worden als de bank telefonisch beter bereikbaar was geweest, geldt het volgende. De consument en zijn vrouw hebben om 15:02 uur naar *het algemene nummer* van de bank gebeld, terwijl zij naar *de fraude-alarmlijn* van de bank hadden moeten bellen. Dat de consument en zijn vrouw om 15:02 uur nog niet wisten dat zij naar de fraude-alarmlijn van de bank hadden moeten bellen, is weliswaar spijtig, maar kan de bank niet worden verweten. Het telefoonnummer van de fraude-alarmlijn van de bank is immers op de website van de bank te vinden. De lange wachttijd bij het algemene nummer van de bank vormt daarom geen grond om de bank aansprakelijk te houden voor de schade als gevolg van de transacties van 15:11 en 15:18 uur.

Slotsom

3.8 De slotsom is dat de bank het bedrag van de niet-toegestane transacties niet hoeft te vergoeden. De klacht is derhalve ongegrond en de vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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 de Knab Algemene Voorwaarden

9. Wij hanteren veiligheidsregels

9.1 Bankieren en betalen via elektronische weg moet veilig zijn. Denk aan het regelen van jouw dagelijkse bankzaken via jouw Persoonlijke Bankomgeving, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. We doen er alles aan om bankieren bij ons veilig te laten verlopen. Dat mag je van ons verwachten. Naast de maatregelen die we nemen, is ook jouw bijdrage van belang. We hebben daarom veiligheidsregels opgesteld (hierna: de Veiligheidsregels). Het is belangrijk dat je je altijd houdt aan de Veiligheidsregels. Je vermindert de kans dat je slachtoffer wordt van fraudeurs als je de Veiligheidsregels opvolgt.

De Veiligheidsregels zijn:
1. Houd jouw beveiligingscodes geheim;
2. Zorg ervoor dat jouw betaalpas, de Knab App en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt, nooit door een ander gebruikt worden;
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken;
4. Controleer jouw rekening zo spoedig mogelijk en in ieder geval minimaal één keer per twee weken;
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

(...)

10. Houd jouw beveiligingscodes geheim

10.1 Je moet zorgen dat beveiligingscodes geheim blijven en nooit aan een ander bekend kunnen worden. Denk bij beveiligingscodes aan:
• jouw gebruikersnaam en jouw wachtwoord;
• jouw Knab App-beveiligingscode;
• jouw pincode die hoort bij jouw plastic betaalpas;
• de CVC-code die hoort bij jouw betaalpas.

10.2 Je mag de beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. Houd verder rekening met het volgende:
• Schrijf of sla de beveiligingscodes niet op. Of doe dit – als het echt niet anders kan – alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen jij kunt ontcijferen. Bewaar de versleutelde informatie dan niet bij jouw betaalpas of bij apparaten waarmee je bankiert;
• Zorg dat jouw beveiligingscodes niet makkelijk te raden zijn. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode;
• Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je beveiligingscodes intoetst;
• Toets een beveiligingscode alleen in als daarom wordt gevraagd op het scherm van een betaalautomaat, geldautomaat, onze website of de Knab App.

Let daarbij goed op of het wel echt een omgeving van Knab is en bijvoorbeeld niet een website die zich voordoet als de website van Knab. Geef een beveiligingscode nooit op een andere manier door. Ook niet als je door iemand wordt benaderd die zegt een medewerker van Knab te zijn. We vragen je nooit om beveiligingscodes.
• Wees altijd alert op de veel voorkomende verschijningsvormen van fraude. Lees hierover meer op onze website.

11. Zorg ervoor dat jouw betaalpas, Knab App en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt nooit door een ander wordt gebruikt

Zorg ervoor dat jouw betaalpas, Knab App en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt voor het regelen van jouw bankzaken nooit door een ander wordt gebruikt. Denk hierbij aan het volgende:
• Laat je niet afleiden als je de betaalpas, Knab App of andere middelen gebruikt. Controleer of je jouw eigen betaalpas na gebruik terugkrijgt;
• Installeer de Knab App altijd alleen op jouw eigen telefoon en niet op de telefoon van een ander;
• Berg de betaalpas en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt voor het regelen van jouw bankzaken altijd op een veilige plaats op en zorg dat je deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je de betaalpas nog in jouw bezit hebt.