Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0033
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 januari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden van de bank

Samenvatting

Zorgplicht bank. Pinpasfraude. De commissie is van oordeel dat de bank zich op het standpunt mocht stellen dat de consument zich niet aan de veiligheidsregels van de bank heeft gehouden omdat de beveiligingscode(s) en de pinpas in handen van een onbevoegde derde zijn gekomen en de consument op geen enkele wijze kan verklaren hoe een en ander kon gebeuren. Ook is het de consument pas duidelijk geworden dat zij haar bankpas kwijt was toen de bank haar over de frauduleuze transacties informeerde. Deze omstandigheden maken dat de consument grove nalatigheid kan worden verweten in de zin van artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. De bank heeft het onderzoek naar de pinpasfraude niet voortvarend uitgevoerd, maar dat maakt niet dat zij de door de pinpasfraude verloren bedragen aan de consument moet vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 oktober 2021. Namens de consument nam deel aan de hoorzitting, mevrouw [naam 1], zus van de consument. Ook de bank nam deel aan de hoorzitting.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. E.C. Ruinaard en mr. dr. D.P.C.M. Hellegers naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Aan die betaalrekening is een bankpas met pincode gekoppeld. Van toepassing zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van de bank en de Algemene bankvoorwaarden.

2.2 Op maandag 21 september 2020 is de consument het slachtoffer van pinpasfraude geworden. Op die dag is tussen 21:22 en 22:13 uur zonder instemming van de consument vijf keer € 2.000,- van de betaalrekening gepind en daarna nog twee keer € 300,-, dus in totaal € 10.600,-. Bij elke van die pintransacties is de pinpas van de consument gebruikt en is de pincode in één keer op een juiste wijze ingetoetst. De bank heeft de bankpas die dag om 22.15 uur geblokkeerd.

2.3 Op dinsdag 22 september 2020 om 11:58 uur heeft de bank de consument gebeld en gewezen op de frauduleuze transacties die hadden plaatsgevonden en haar meegedeeld dat haar bankpas is geblokkeerd. Volgens de bank heeft de consument bij dit gesprek aangegeven dat zij haar bankpas was verloren. Om 13:38 uur die dag is een nieuwe bankpas voor de consument aangevraagd.

2.4 Op woensdag 23 september 2020 is de consument naar het kantoor van de bank gegaan. Bij dat bezoek heeft zij verklaard dat haar bankpas is gestolen en dat haar pincode mogelijk bij het afrekenen van boodschappen bij een supermarkt op zaterdag 19 september 2020 om 12.24 uur is afgekeken. Consument heeft de bank vervolgens verschillende keren gevraagd of zij voor vergoeding van haar schade door de fraude in aanmerking kwam. Op 18 februari 2021 heeft de zus van de consument de bank telefonisch naar de stand van het onderzoek geïnformeerd. De bank heeft toen aangeven dat de zaak door omstandigheden was blijven liggen en dat mogelijk documenten ontbraken. Uiteindelijk heeft de bank bij brief van 1 maart 2021 aan de consument bericht en toegelicht dat zij de schade door de fraude niet vergoedt.

2.5 Bij brief van 9 maart 2021 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen het besluit van de bank om haar schade niet te vergoeden. In de brief van 7 april 2021 heeft de bank haar eerder ingenomen standpunt gehandhaafd. Daarna heeft de consument haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt erover dat de bank haar schade door de pinpasfraude niet heeft vergoed. De pinpasfraude is de consument overkomen. Zij heeft die pinpasfraude pas gemerkt toen de bank haar daarover waarschuwde. Daarna heeft zij de diefstal van haar bankpas gemeld en aangifte gedaan bij de politie. Het is voor de consument een raadsel hoe iemand haar bankpas en pincode heeft kunnen bemachtigen. Wellicht is de pincode afgekeken toen zij haar boodschappen in de supermarkt afrekende. En is haar pinpas daarna ontvreemd, zij is wat ouder en had haar aandacht nodig voor de boodschappen, de betaling en haar rollator. De consument verwijt de bank daarnaast dat zij haar geval niet direct heeft onderzocht. De bank heeft aangegeven dat het onderzoek van de pinpasfraude enige weken ging duren maar pas nadat de consument vier maanden later ernaar informeerde, heeft de bank actie ondernomen. Er zouden nog documenten overgelegd moeten worden maar welke documenten dat waren was niet duidelijk. De bank heeft de zaak uiteindelijk ook zonder deze documenten behandeld. Zoveel maanden later was het de consument echter onmogelijk om nog in detail te herinneren wat er op 21 september 2020 gebeurd is. Gelet op de grootte van het bedrag had de bank meer kunnen en mogen doen. De consument vordert dat de bank haar het bedrag van € 10.600,- vergoed.

Het verweer

2.7 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. De bank voert aan dat de consument grove nalatigheid valt te verwijten omdat een onbevoegde derde haar betaalpas en de strikt vertrouwelijke pincode in handen heeft gekregen. Daardoor kon de pinpasfraude plaatsvinden. De consument heeft geen (eenduidige) verklaring gegeven voor het feit dat de fraudeur over haar pinpas en pincode heeft kunnen beschikken. Daardoor heeft de consument geen enkel inzicht gegeven in de wijze waarop het misbruik mogelijk is geworden. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op deze verweren en waar nodig de andere verweren van de bank ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De vraag is of de bank de schade ten bedrage van €10.600,- die de consument door de pinpasfraude heeft geleden moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank niet tot vergoeding verplicht is. Hierna licht zij haar oordeel toe.

De regels aan de hand waarvan de beoordeling plaatsvindt

3.2 De relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) en uit de voorwaarden van de bank zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

3.3 Een betaaldienstverlener, zoals in dit geval de bank, voert een betalingstransactie alleen uit als de betaler, in dit geval de consument, met de uitvoering van de betaalopdracht heeft ingestemd.[1] De betaler verleent die instemming overeenkomstig de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure.[2] Daarbij kan worden gedacht aan het gebruik van een bankpas en de daarbij horende pincode.

3.4 Een zonder instemming van de betaler uitgevoerde betaalopdracht wordt beschouwd als een niet-toegestane betaling. En daarvan is in het geval van de consument sprake. Immers, consument heeft verklaard geen toestemming te hebben gegeven voor de opnames met haar pinpas en pincode. Voor die situatie schrijft de wet voor dat de betaaldienstverlener het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugdraait en, in voorkomend geval, de betaalrekening van de betaler herstelt in de toestand zoals die geweest zou zijn indien de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.[3]

3.5 Maar op deze regel zijn uitzonderingen in de wet opgenomen. Zo moet de betaler zelf alle verliezen uit niet-toegestane betalingstransacties dragen, als die betalingstransacties zich hebben voorgedaan doordat hij met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[4] Dit artikel verplicht de betaler het betaalinstrument, dat is in dit geval de pinpas, overeenkomstig de voorwaarden te gebruiken.[5] Relevante voorwaarden voor het gebruik van de pinpas zijn te vinden in het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. Dat Informatieblad wordt door de bank samen met de voorwaarden toegestuurd aan klanten die een bankrekening openen. Elke klant, dus ook de consument, wordt geacht daarmee bekend te zijn. In het Informatieblad staat onder andere dat ervoor gezorgd moet worden dat beveiligingscodes nooit bij anderen bekend kunnen worden, dat de bankpas nooit door een ander gebruikt mag worden en dat incidenten direct gemeld moeten worden, ook als er iets vreemds of ongebruikelijks (met betrekking tot de bankpas) gebeurt. Als de betaler niet aan die voorwaarden voldoet, kan worden gesproken van grove nalatigheid.

3.6 Uitgangspunt is dat de betaaldienstverlener, dus hier de bank, in beginsel moet bewijzen dat de betaler, dus hier de consument, grove nalatigheid kan worden verweten. Maar daarbij rust op de consument wel een verzwaarde stelplicht: zo moet de bank voldoende feitelijke gegevens aanreiken om het verwijt van grove nalatigheid te ontzenuwen. Het gaat daarbij om gegevens die in het domein van de consument bevinden en die licht kunnen werpen op de wijze waarop haar pinpas en pincode in handen van de onbevoegde derde is gekomen.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)
[2] Artikel 7:522 lid 2 BW
[3] Artikel 7:528 lid 1 BW.
[4] Artikel 7:529 lid 2 BW
[5] Artikel 7:524 BW

Zoals de commissie in eerdere uitspraken heeft overwogen zou de betaaldienstverlener anders voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaatst worden.[6] Dat betekent concreet dat van de consument mag worden verwacht dat zij zo goed mogelijk een verklaring zal bieden voor de omstandigheid dat haar gegevens kennelijk bij derden bekend zijn geraakt en haar pinpas in handen van onbevoegde derden is gekomen.

Wie draagt de verliezen: de bank of de consument?

3.7 De commissie constateert dat de consument geen verklaring heeft voor wat met haar pincode en bankpas is gebeurd vanaf het moment dat zij op zaterdag 19 september 2020 haar boodschappen in een supermarkt had betaald tot het moment van de niet-toegestane betalingstransacties op maandagavond 21 september 2020. De stelling van de consument dat haar pincode mogelijk bij haar bezoek aan de supermarkt is afgekeken, vindt de commissie niet aannemelijk. Het ligt in de lijn der verwachting dat in zo'n geval de crimineel, nadat hij de pincode had afgekeken, de pinpas snel erna van de consument had afgenomen om de pinpasfraude meteen te kunnen uitvoeren. Maar dat is niet gebeurd. De pinpasfraude heeft pas plaatsgevonden twee en een halve dag nadat de pincode in de supermarkt zou zijn afgekeken. En dat ligt niet voor de hand, omdat het risico te groot is dat in de tussenliggende periode wordt ontdekt dat de bankpas kwijt is. Bovendien moet het er voor gehouden worden dat, als de pincode van de consument is afgekeken tijdens het afrekenen van boodschappen in de supermarkt, zij de pincode niet goed heeft afgeschermd. Een andere verklaring is niet voorhanden. Dat de crimineel de pincode in één keer goed zou hebben geraden is uiterst onaannemelijk.[7] De consument heeft tegenover de bank nog haar vermoeden geuit dat de huishoudelijk hulp, die op maandagen bij de consument werkte, iets met de fraude te maken zou kunnen hebben. Maar de consument heeft dit vermoeden ingetrokken. Om die reden gaat de commissie hieraan voorbij. De conclusie blijft dan ook dat de consument geen aannemelijke verklaring heeft gegeven voor wat er met haar pinpas en pincode is gebeurd.

3.8 Het voorgaande betekent dat de bank zich op het standpunt mocht stellen dat de consument zich niet aan de veiligheidsregels in artikel 1 van het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren heeft gehouden, omdat zij er niet voor heeft gezorgd dat de beveiligingscode(s) nooit bij anderen bekend kunnen worden, omdat de bankpas door een ander is gebruikt en omdat zij de incidenten, bestaande uit het verdwijnen van haar bankpas en de niet-toegestane transacties, niet uit zichzelf direct heeft gemeld. Het is de consument pas na de melding van de bank over de frauduleuze transacties duidelijk geworden dat zij haar bankpas kwijt was. Een en ander leidt tot de conclusie dat de consument grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 2 BW kan worden verweten.

---

[6] Zie Geschillencommissie Kifid 2017-606, 2019-733 en 2021-0265.
[7] Zie ook eerdere uitspraken van de commissie hierover, zoals GC Kifid 2021-0186 en 2020-255.

De bank kan in dit geval niet worden tegengeworpen dat zij de frauduleuze transacties had kunnen voorkomen en kan daarom niet worden verplicht de betreffende bedragen aan de consument te vergoeden.

Heeft de bank verzuimd de fraude voor de consument voldoende te onderzoeken?

3.9 De consument verwijt de bank traagheid bij het uitvoeren van het onderzoek van de fraude. De commissie merkt op dat het niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank, nadat zij de fraude had op 21 september 2020 had geconstateerd, er zo lang over heeft gedaan om de consument duidelijkheid te geven dat zij niet voor een vergoeding van haar schade in aanmerking komt. Pas na herhaald vragen heeft de bank uiteindelijk in maart 2021 die duidelijkheid verschaft aan de consument. Het is echter niet aannemelijk geworden dat de consument hiervan enig nadeel heeft ondervonden. De commissie tekent hierbij aan dat het, anders dan consument stelt, niet de taak van de bank maar van de politie is om een fraude waarvan aangifte is gedaan te onderzoeken en opsporingshandelingen, zoals het onderzoeken van de camerabeelden, te verrichten.

3.10 Tot slot merkt de commissie op dat, als de consument in de veronderstelling is dat de bank voor kwesties als deze een schadeverzekering heeft, die er niet is. En voor zover zij van mening is dat de bank haar uit coulance tegemoet zou moeten komen, wordt door de commissie opgemerkt dat de bank daartoe niet kan worden verplicht.

3.11 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering niet kan worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen

Uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:524 BW

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 7:528 BW

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niettoegestane 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. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niettoegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
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.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen 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.

6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529 BW
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. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.
4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.
5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Uit de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van de bank

6.1. Hoe kunt u misbruik door anderen van uw betaalrekening, betaalpas en andere
klantherkenningsmiddelen voorkomen? U moet zich houden aan al onze regels en voorschriften voor het gebruik en de veiligheid van betaaldiensten. Deze regels kunt u lezen in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en in hoofdstuk 1 van het Informatieblad Betaaldiensten.
6.2. Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?
Als iemand die daartoe niet het recht heeft uw klantherkenningsmiddel gebruikt of zou kunnen gebruiken moet u dat onmiddellijk aan de bank melden. Dit geldt voor uw betaalpas en pincode maar ook voor andere middelen waarmee u zich herkenbaar kunt maken. Voorbeelden daarvan zijn wachtwoorden, codes of identiteitsbewijzen. Is een formulier van de bank dat op uw naam staat verloren of gestolen, dan moet u dit ook bij de bank melden.
6.3 Wie draagt het risico van misbruik?
Wanneer de bank zonder geldige opdracht een opname bij een geldautomaat of betaling via een betaalautomaat uitvoert en van uw betaalrekening afschrijft geldt het volgende. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.
• Als u met opzet of op grove wijze nalatig bent geweest in de stipte naleving van de veiligheidsregels van de bank zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. Dit geldt tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken. De veiligheidsregels vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten en in de Voorwaarden Cliëntrelatie.
• Als u frauduleus handelt zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico.