

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0094

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

Datum uitspraak	6 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

### Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van oplichting en vindt dat de bank zijn verlies moet vergoeden. De bank heeft aangevoerd dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld en daarom niet verplicht kan worden zijn schade te betalen. De commissie is met de bank van oordeel dat de consument de veiligheidsvoorschriften niet heeft nageleefd. De vordering wordt daarom 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 en 2) het verweer 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 houdt een betaalrekening bij de bank aan waaraan een betaalpas met pincode is gekoppeld. Op deze contractuele relatie zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (onder meer bestaande uit Algemene Bankvoorwaarden 2017), de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> De tekst van de relevante artikelen van deze voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 De consument heeft aangifte bij de politie gedaan van oplichting op 25 mei 2024.
- 2.3 In het proces-verbaal staat dat de consument met zijn betaalpas op 25 mei 2024 rond 00:26 uur € 100,- heeft gepind bij een geldautomaat. Toen hij daarna naar huis liep, is hij door een 4-tal personen aangesproken die zeer joviaal tegen hem deden. De consument ging in op de uitnodiging van deze personen om mee te gaan en een 'leuke avond' te hebben.
- 2.4 Op een gegeven moment heeft één van die personen tegen de consument gezegd dat ze naar een geldautomaat gingen. De consument heeft toen opnieuw € 100,- gepind. De consument heeft verklaard dat hij vermoedt dat toen zijn pincode is afgekeken. Hierna werd een nachtwinkel bezocht en heeft de consument op snacks getrakteerd. Eén van de 4-personen heeft vervolgens gezegd dat er nog iets afgerekend moest worden en de consument om zijn betaalpas gevraagd. De consument heeft zijn betaalpas toen afgegeven. De consument dacht daarna zijn betaalpas weer terug te hebben gekregen.
- 2.5 Hierna is de consument met de groep ergens gaan zitten. Op een gegeven moment zijn de 4 personen vertrokken en hebben ze de consument verteld dat ze hem zouden ophalen. Na anderhalf uur tevergeefs gewacht te hebben, is de consument naar huis gegaan.
- 2.6 De volgende dag heeft de consument ontdekt niet zijn eigen betaalpas te hebben teruggekregen (op de teruggekregen betaalpas stond een naam van een ander) en heeft hij zijn betaalpas laten blokkeren. De consument heeft gezien dat met zijn betaalpas voor in totaal € 2.335,24 is gepind en ook zijn limiet is verhoogd.
- 2.7 Nadat de bank het verzoek van de consument om zijn verlies te betalen, heeft afgewezen, heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument klaagt dat de bank weigert zijn verlies begroot op € 2.350,- te vergoeden. De consument vordert dat de bank alsnog zijn verlies vergoedt en draagt daarvoor de volgende argumenten aan.
- 2.9 Er is over zijn schouder gekeken toen hij stond te pinnen. Daarna hebben de 'dieven' zijn betaalpas van hem weten af te troggelen en daarmee betalingen gedaan. Hij is slachtoffer van een misdrijf.

#### *Het verweer*

- 2.10 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

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de bank € 2.350,- aan de consument moet terugbetalen. De commissie betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van een lafhartige oplichting waarbij een fors bedrag van hem is afgepakt. Maar afgezien hiervan komt de commissie tot de conclusie dat de bank niet verplicht is hem dit verlies te vergoeden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

#### *Juridisch kader van niet-toegestane betalingstransactie*

- 3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument niet heeft ingestemd met de betalingstransacties. Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) moet de betaaldienstverlener (in dit geval de bank) de betaler 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. Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument de bankpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.
- 3.3 De bank heeft aangevoerd dat de consument de overeengekomen veiligheidsregels<sup>2</sup> niet is nagekomen. Deze veiligheidsregels houden onder meer in dat de consument beveiligingscodes geheimhoudt en dat de consument zorgvuldig en veilig moet omgaan met codes, passen of andere hulpmiddelen. Bij het geheimhouden van beveiligingscodes gaat het onder meer om de pincode. Deze beveiligingscodes dienen nooit doorgegeven te worden per telefoon, email of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven en de consument dient ervoor te waken dat derden zijn pincode niet kunnen afkijken. De consument heeft onvoldoende zorgvuldigheid betracht, waardoor een derde in de gelegenheid is geweest om te beschikken over de betaalpas en pincode van de consument. Hiermee heeft de consument de veiligheidsregels van de bank overtreden. De bank concludeert dat de consument grof nalatig heeft gehandeld.
- 3.4 De commissie stelt vast dat de consument niet heeft betwist dat hij de overeengekomen veiligheidsregels heeft geschonden. Uit het proces-verbaal van aangifte volgt dat de consument zijn betaalpas uit handen heeft gegeven aan een onbekende persoon omdat deze iets met zijn betaalpas wilde afrekenen.

---

<sup>2</sup> Zie artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.

Ook staat vast dat de consument na het afrekenen en het terugkrijgen van de betaalpas niet heeft gecontroleerd of het zijn betaalpas was die hij terugkreeg.

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de consument hierbij - in juridische zin - grof nalatig heeft gehandeld. Een oordeel dat geen waardeoordeel inhoudt over de consument zelf en zijn handelwijze.
- 3.6 De consument had argwaan moet krijgen dat er iets niet klopte en moeten beseffen dat hij zijn betaalpas niet aan een ander moest afgeven. Het gevolg van met grove nalatigheid niet nakomen van de veiligheidsregels leidt ertoe dat het geleden verlies voor rekening van de consument komt. De conclusie dient daarom te luiden dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van belang. Deze bepalingen zijn 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 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](http://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 vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden**

Algemene Bankvoorwaarden 2017

### *Artikel 21 – Bewaar- en geheimhoudingsplicht*

*U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.*

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

### **Informatieblad Betaaldiensten Particulieren**

#### **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. Hieronder vindt u een toelichting.

#### **Toelichting veiligheidsregels**

##### **1. Houd uw beveiligingscodes geheim**

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit bij een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de (digitale) bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en mobiele bankapps. Dit kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.dentifier), codes die u via een mobiele bankapp en/of die u per SMS van uw bank ontvangt. –  
(...)

Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener (zoals een computer beveiligingsbedrijf) te zijn. De bank of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

(...)

## **Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek**

### 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. 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 niettoegestaan wordt 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.
3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onder a, zijn objectief, niet discriminerend en evenredig.

#### Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener 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.
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.  
(...)