Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0882

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2025
Klacht van	De consument
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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Nadat de telefoon van de consument in het buitenland is gestolen hebben derden toegang gekregen tot haar account bij de bank en verschillende transacties gedaan. De consument vordert van de bank vergoeding van haar schade. De commissie komt tot het oordeel dat de consument haar verzwaarde motiveringsplicht heeft geschonden. Zij kan daarom niet anders dan concluderen dat de consument met grove nalatigheid de veiligheidsregels van de bank niet is nagekomen, waardoor derden toegang hebben gekregen tot haar bank-app en transacties hebben kunnen verrichten. De bank hoeft de schade om die reden niet te vergoeden. Er bestaat ook geen andere grondslag voor toekenning van een schadevergoeding. De vordering 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; 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 en een spaarrekening bij de bank. Op de overeenkomsten tussen de bank en de consument zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing en daarnaast onder andere de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.[1] De consument maakt gebruik van de ABN AMRO app. Hiervoor registreerde de consument op 17 december 2024 een iPhone.

2.2 Tijdens een vakantie op Bali begin januari 2025 is de iPhone van de consument gestolen. Op 6 januari 2025 vonden de volgende transacties via de ABN AMRO app op de iPhone plaats:

- 07:15 uur € 3.600,- overboeking van de spaar- naar de betaalrekening, met gebruikmaking van de vijfcijferige pincode, dan wel face-ID voor de app (verder: "pin5")
- 07:33 uur € 1.500,- iDEAL betaling van de betaalrekening naar Western Union, met gebruikmaking van de pin5.
- 08:09 uur digitale daglimiet verhoogd van € 2.500,- naar € 5.000,-, met gebruikmaking van de pin5.
- 09:52 uur € 900,- iDEAL betaling van de betaalrekening naar Western Union met gebruikmaking van de pin5.

2.3 Op 6 januari 2025 deed de consument op Bali aangifte van diefstal van haar telefoon. Op 7 januari 2025 om 03:57 uur registreerde de consument de ABN AMRO app op een andere iPhone en kwam zij erachter dat er in totaal € 2.400,- van haar rekeningen bij de bank was verdwenen.

[1] De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

a. Op 10 januari 2025 om 14:03 uur nam de consument, samen met haar vader, contact op met de bank. Zij vertelde dat haar telefoon gestolen was na een rit met een scootertaxi. Toen zij op de plaats van bestemming was, maakte de consument nog een praatje met de chauffeur. Op het moment dat hij vroeg om een foto op haar telefoon te laten zien, trok hij de telefoon (die op dat moment ontgrendeld was) uit haar handen en reed hij weg. De consument constateerde dat de dieven (onder andere) op haar AppleID hebben kunnen inloggen. De consument kon niet verklaren hoe de dieven toegang tot haar AppleID en/of ABN AMRO app hadden gekregen.

2.4 Op 5 februari 2025 informeerde de bank de consument per brief dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade. Hierop heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht van de consument afgewezen. Omdat verdere standpunt-uitwisseling tussen partijen niet tot een oplossing heeft geleid, heeft de consument de klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en de vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat er niet-toegestane betalingstransacties op haar betaalrekening hebben plaatsgevonden, welke transacties door de bank vergoed moeten worden. De consument vordert een schadevergoeding van € 2.400,-.

2.6 De consument is van mening dat de bank-app niet voldoende bescherming biedt tegen professionele hackers. Volgens de consument kan het namelijk niet anders dan dat haar bank-app gehackt is. De consument heeft geen andere verklaring voor het feit dat de fraudeurs in haar bank-app op de gestolen telefoon hebben kunnen komen. De consument had haar persoonlijke toegangscode voor de app namelijk met niemand gedeeld en nergens genoteerd en de fraudeurs hadden ook niet de beschikking over haar face-ID.

2.7 De veiligheidsregels van de bank zijn volgens de consument door haar nageleefd. Zij heeft haar persoonlijke code(s) met niemand gedeeld en zij heeft zo snel mogelijk na de diefstal contact opgenomen met de bank en met haar creditcardmaatschappij. De bank was echter, in tegenstelling tot de creditcardmaatschappij, niet direct bereikbaar. Toen de consument op 7 januari 2025 erachter kwam dat er een bedrag van € 2.400,- van haar rekening verdwenen was, heeft zij direct haar rekeningen leeggehaald om verdere schade te voorkomen. Op dat moment was er geen urgentie meer om de fraude bij de bank te melden.

2.8 De consument stelt verder dat (het beveiligingssysteem van) de bank had moeten aanslaan op de verhoging van de daglimiet en de verschillende transacties binnen een kort tijds-bestek. Ook had de limietverhoging, gelet op de van toepassing zijnde vertraging van 4 uur, niet zo snel mogen plaatsvinden. Tot slot stelt de consument dat de door de bank verzonden sms naar aanleiding van de limietverhoging, geen functie heeft als er geen blokkade plaatsvindt wanneer er door de rekeninghouder niet op gereageerd wordt.

Het verweer

2.9 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 Allereerst merkt de commissie op te betreuren dat de consument slachtoffer is geworden van diefstal met schade tot gevolg. Los hiervan dient de commissie te onderzoeken of de bank op juridische gronden verplicht is de geleden schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Juridisch beoordelingskader niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)[2] Op grond van artikel 7:528 lid 1 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.

3.3 Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransactie 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 een betaal-instrument gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.

3.4 In het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de rekening. Onder artikel 1A is bepaald dat de consument haar beveiligingscodes geheim moet houden en voor een goede beveiliging moet zorgen van de apparatuur die gebruikt wordt voor bankzaken. Ook staat hierin de verplichting vermeld om incidenten direct aan de bank te melden. De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften.

3.5 Hoewel het aan de bank is om te bewijzen dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.

[2] De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Dat betekent dat de consument aanknopingspunten dient te verstrekken over de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om de toegang tot het account te verkrijgen om daarna betalingstransacties ten laste van de rekening van de consument uit te voeren. Een andere regel zou banken voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op haar verzwaarde motiveringsplicht, onvoldoende tegenover de informatie uit de bankadministratie en de toelichting van de bank heeft gesteld. De consument heeft weliswaar verklaard over de diefstal van haar iPhone en dat er (onder meer) betalingstransacties zijn uitgevoerd waarvoor zij geen toestemming heeft gegeven. Maar zij heeft geen inzicht gegeven hoe het kan dat derden hebben kunnen beschikken over de pin5 en zo toegang hebben kunnen krijgen tot haar account. Dit terwijl het op haar weg ligt hierover ten minste enig inzicht te geven. De blote stelling dat de bank-app niet goed beveiligd zou zijn, is onvoldoende. Nergens uit volgt dat de beveiliging van de bank-app niet aan de wettelijke vereisten voldoet wat betreft het beveiligingsniveau.

3.7 Omdat de consument geen inzicht heeft gegeven hoe het kan dat derden hebben kunnen beschikken over de pin5 en zo toegang hebben kunnen krijgen tot haar account kan de commissie niet anders concluderen dan dat de consument met grove nalatigheid één van haar verplichtingen die volgt uit artikel 7:524 lid 1 sub a en lid 2 BW niet is nagekomen waardoor de derden in de gelegenheid zijn geweest om toegang tot haar account bij de bank te verkrijgen. Het is om deze redenen en op grond van artikel 7:529 lid 1 BW dat de commissie van oordeel is dat de bank het geleden verlies niet aan de consument hoeft te vergoeden.

3.8 Op grond van artikel 7:529 lid 2 BW kan de aansprakelijkheid van de consument worden beperkt als de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. De commissie ziet in dit geval geen aanleiding om van die mogelijkheid gebruik te maken.

Melding van de diefstal bij de bank

3.9 De commissie ziet ook geen aanleiding om de schade op andere gronden alsnog voor rekening van de bank te brengen. De consument voert aan dat de schade beperkt of zelfs voorkomen had kunnen worden als de bank bereikbaar was geweest toen de consument voor het eerst contact opnam met de bank om de diefstal te melden. De commissie heeft uit de door de consument aangeleverde informatie echter niet kunnen opmaken dat de consument het noodnummer van de bank heeft gebeld, welk nummer volgens de bank 24/7 bereikbaar is. Het telefoonnummer dat in het door de consument overgelegde oproepoverzicht is opgenomen is dat van de creditcardmaatschappij van de consument, niet dat van de bank. De commissie kan derhalve niet vaststellen of de consument geprobeerd heeft de diefstal eerder dan op 10 januari 2025 bij de bank te melden. Dat de rekening niet tijdig geblokkeerd is en de betwiste betalingstransacties niet voorkomen hebben kunnen worden, valt de bank dan ook niet te verwijten.

Zorgplicht bank

3.10 Op de bank rust een (bijzondere) zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder onderzoek te doen.

3.11 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[5] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen. In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. De commissie concludeert dan ook dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft.

3.12 Tot slot stelt de commissie vast dat de limietverhoging geen rol heeft gespeeld in het ontstaan, dan wel de omvang van de schade, nu de niet-toegestane betalingstransacties hebben plaatsgevonden binnen de origineel ingestelde limiet van € 2.500,-. De commissie acht het dan ook niet nodig om de stellingen van de consument die zien op de betreffende limietverhoging inhoudelijk te beoordelen.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 1A van het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren 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.

[3] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2025-0503 en 2025-0712.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954, 2025-0503 en 2025-0712
[5] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
Te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522

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 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 (...)

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 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 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. (...)

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. (...)

Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

Artikel 1A

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 de aanwijzingen van de bank op.