Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0157
(mr. F.H.E., voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlagen	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane transacties. De consument heeft van de bank vergoeding gevorderd van transacties die met zijn creditcard verricht zijn. Volgens de consument moet in een uitgaansgelegenheid zijn creditcard gestolen zijn en zijn pincode afgekeken zijn. De commissie is van oordeel dat de consument niet voldaan heeft aan zijn verzwaarde stelplicht ten aanzien van het gebruik van zijn creditcard. Uit de gegeven omstandigheden volgt het oordeel dat de consument niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan en dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade.

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 en 4) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 oktober 2020. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. M.J. Meijering. Ook de bank was aanwezig. Na de hoorzitting is aanvullende informatie opgevraagd bij de bank. De bank heeft aanvullende informatie aangeleverd, waarna de consument hierop heeft gereageerd.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening en een creditcard aan bij de Bank. Tijdens een vakantie op Ibiza heeft de consument op 8 september 2019 een bezoek gebracht aan een discotheek. Daar heeft hij drankjes afgerekend met zijn creditcard. De volgende ochtend in het hotel ontdekte de consument dat zijn creditcard gestolen was. Hij heeft toen de Bank gebeld en zijn creditcard laten blokkeren. Op dat moment waren er al verschillende transacties met de creditcard uitgevoerd, met een totaal-bedrag van € 5.440,94.

2.2 Op het gebruik van de creditcard van de consument zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaard, waaronder de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard, de Uniforme veiligheidsregels en de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards. Relevante bepalingen hieruit zijn in de bijlage opgenomen (zie de bijlage).

De klacht en vordering

2.3 De consument heeft zich erover beklaagd dat de bank de schade als gevolg van de diefstal van zijn creditcard niet aan hem vergoed heeft. Volgens de consument was er duidelijk sprake van diefstal van of fraude met zijn creditcard, gelet op de grote sommen geld en de korte tijd waarin de betalingen verricht zijn. Bovendien waren er meerdere pogingen, beginnend met kleinere bedragen en daarna grotere bedragen die deels niet gelukt zijn. Daarna werden transacties van kleinere bedragen geprobeerd. De bank had dit betaalgedrag moeten opmerken en de creditcard moeten blokkeren totdat de betalingen bij de consument geverifieerd waren. De bank heeft dat niet gedaan en daarmee heeft zij volgens de consument haar zorgplicht geschonden.

2.4 Bovendien is de bank op grond van de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard gehouden de schade te vergoeden die de consument lijdt door misbruik van zijn creditcard bij verlies of diefstal (zie de bijlage). Slechts in geval van fraude, opzet of grove nalatigheid van de kant van de consument wordt de schade niet vergoed. Aangezien de creditcard gestolen is, is van deze uitsluitingen geen sprake.

2.5 Volgens de bank is er in dit geval wel sprake is van grove nalatigheid, maar als die uitleg gevolgd wordt, maakt dat de bepaling in de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard dat schade bij diefstal van de creditcard vergoed wordt, zinledig, omdat er dan altijd sprake is van grove nalatigheid aan de kant van de klant.

Dit kan echter niet het geval zijn, dan wel dienen Voorwaarden Creditcard en Platinumcard op dit punt te worden aangemerkt als onredelijk bezwarend, omdat daarin de aansprakelijkheid van de bank te veel dan wel volledig uitgesloten wordt. De Voorwaarden Creditcard en Platinumcard dienen dan op het punt van het voorbehoud met betrekking tot het niet recht hebben op een schadevergoeding bij grove nalatigheid te worden vernietigd, dan wel buiten beschouwing te worden gelaten.

2.6 De consument vordert vergoeding van het totale bedrag van de betalingen die met zijn gestolen creditcard verricht zijn, te weten € 5.440,94.

Het verweer

2.7 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de schade van de consument moet vergoeden omdat zij de transacties uitgevoerd heeft zonder deze vooraf bij de consument te verifiëren. Daarnaast is aan de commissie voorgelegd of de bank op grond van haar algemene voorwaarden gehouden is de schade te vergoeden. Omdat de vergoedingsregeling in de algemene voorwaarden samenhangt met een wettelijke regeling, heeft de commissie eerst beoordeeld of de bank in verband hiermee de schade van de consument moet vergoeden. De conclusie is dat zij daar niet toe gehouden is, welk oordeel hieronder zal worden toegelicht. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de bank de transacties niet vooraf hoefde te verifiëren bij de consument. Ook dit oordeel wordt nader toegelicht.

De vijfde transactie

3.2 De consument heeft vergoeding gevorderd van vijf transacties die met zijn creditcard uitgevoerd zijn. Uit navraag bij de bank is gebleken dat vier van de vijf transacties verricht zijn met behulp van de pincode van de consument. De vijfde transactie (met een bedrag van € 36,-) is uitgevoerd met behulp van de gegevens die op de creditcard vermeld zijn, zodat er ten aanzien van die transactie geen sterke cliëntauthenticatie heeft plaatsgevonden (artikel 7:529 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie dit artikel en de overige genoemde wetsartikelen in de bijlage). De bank heeft aangeboden het bedrag van € 36,- aan de consument te vergoeden. Gelet hierop zal deze transactie hierna buitenwege worden gelaten en zal de beoordeling zich richten op de overige vier transacties.

Moet de bank de schade vergoeden op grond van de wet?

3.3 Indien de consument niet heeft ingestemd met een betaling, wordt die transactie volgens artikel 7:522 lid 2 als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug-betalen. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.4 Volgens het eerste lid onder a van artikel 7:524 BW moet de consument zijn credit-card gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. Eén van die voorwaarden is dat de consument de creditcard op een veilige plaats moet bewaren, waar deze niet ongezien of ongemerkt kan worden weggenomen. Ook moet de consument ervoor zorgen dat zijn pincode geheim blijft en mogen de creditcard en pincode nooit aan iemand anders worden gegeven. Dit is opgenomen in de Uniforme veiligheidsregels en artikel 7.1 en 7.2 van de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards (zie de tekst van deze bepalingen in de bijlage).

3.5 Uit het voorgaande volgt dat de commissie moet beoordelen of de consument 'grof nalatig' is geweest met betrekking tot het bewaren van zijn creditcard op een veilige plaats en het geheim houden van zijn pincode in de nacht van 8 september 2019. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waarde-oordeel over de handelwijze van de consument.

3.6 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 stelplicht.[1] Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de creditcard en pincode in onbevoegde handen zouden 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.[2] De consument zal *zo concreet mogelijk* moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze hij gebruik heeft gemaakt van de creditcard en de pincode en daarbij ook zo goed mogelijk een verklaring moeten bieden voor de omstandigheid dat de creditcard en de pincode kennelijk in handen van derden zijn gekomen.[3]

---

[1] Zie GC Kifid 2019-308 en GC Kifid 2019-733.
[2] Zie GC Kifid 2014-144 en GC Kifid 2019-733.
[3] Zie GC Kifid 2020-561.

3.7 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij zich voldoende ingespannen heeft om zijn pincode geheim te houden, door bij het intoetsen van zijn pincode de toetsen met zijn hand af te schermen. Het is nu eenmaal niet altijd te voorkomen dat iemand die kwaadwillend is dan toch de pincode te weten komt. Daarnaast heeft de consument enig inzicht gegeven in de omstandigheden waaronder de creditcard gestolen is: hij vermoedt dat dit gebeurd is in de uitgaansgelegenheid. Uit het dossier en uit hetgeen tijdens de hoorzitting besproken is, blijkt dat de consument niet precies weet op welk moment de creditcard weggenomen is. Het zou kunnen dat hij de creditcard niet teruggekregen heeft na een betaling aan de bar, maar het zou ook kunnen dat de creditcard uit zijn kledingzakken gestolen is. Het enige wat hij weet, is dat hij zelf betalingen met de creditcard verricht heeft in de uitgaansgelegenheid en dat hij de creditcard de bewuste avond los in zijn zak bewaarde.

3.8 De commissie merkt op dat een drukke uitgaansgelegenheid juist een plek is waar het belangrijk is goed op je spullen te letten. Dan kan niet worden volstaan met de stelling dat de creditcard vermoedelijk op enig moment in de uitgaansgelegenheid gestolen is. De commissie kan dan ook – ervan uitgaande dat de transacties door een derde zijn verricht – niet anders concluderen dan dat de consument kennelijk onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht waardoor een derde in de gelegenheid is geweest om de creditcard in handen te krijgen. Dit leidt tot het oordeel dat moet worden aangenomen dat de consument een of meer verplichtingen uit de algemene voorwaarden voor het veilig gebruik van de creditcard niet is nagekomen en derhalve, in de betekenis die de wet daaraan geeft, 'grof nalatig' is geweest.[4]

3.9 Overigens biedt artikel 7:529 lid 2 BW de ruimte om, als de consument wel grof nalatig is geweest maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld, de aansprakelijkheid van de consument te beperken. De specifieke omstandigheden van het geval dienen daartoe wel aanleiding te geven. De commissie oordeelt evenwel dat haar niet is gebleken van specifieke omstandigheden die aanleiding geven om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

Zijn de algemene voorwaarden van de bank onredelijk bezwarend?

3.10 Volgens de consument is in de uitleg die de bank aan de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard geeft, in geval van diefstal van de creditcard nooit sprake van een vergoedingsplicht voor de bank. Als de uitleg van de bank gevolgd wordt, is er volgens de consument immers altijd sprake van grove nalatigheid.

[4] Zie GC Kifid 2019-308 en GC Kifid 2019-733.

De bank heeft betwist dat de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard onredelijk bezwarend zijn en aangevoerd dat de voorwaarde dat er geen sprake mag zijn van fraude, opzet of grove nalatigheid van de consument overeenkomt met de wettelijke bepalingen over de vergoeding van niet-toegestane betalingstransacties.

3.11 Zoals uit overwegingen 3.3 tot en met 3.9 blijkt, kan er in geval van diefstal wel sprake zijn van een vergoedingsplicht van de bank, maar is daar pas sprake van als de consument aan zijn verzwaarde stelplicht voldaan heeft. Gelet hierop en gelet op het feit dat de bepaling "*Wij vergoeden de schade die u lijdt door misbruik van uw creditcard bij fraude, verlies of diefstal volledig, als er geen sprake is van fraude, opzet en grove nalatigheid van uw kant.*" de systematiek van het BW volgt, is de commissie van oordeel dat deze bepaling niet onredelijk bezwarend is, zodat zij niet vernietigd wordt of buiten beschouwing blijft.

Had de bank de transacties moeten tegenhouden?

3.12 Volgens de consument heeft de bank haar zorgplicht geschonden door de transacties uit te voeren, zonder vooraf te verifiëren of de consument daarmee instemde. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat op haar geen signaleringsplicht of detectie-plicht rust met betrekking tot afwijkende transacties. De commissie onderschrijft dit standpunt van de bank.[5] De omstandigheden van het onderhavige geval zijn bovendien niet zodanig dat de bank onregelmatigheden zou moeten vermoeden en uit dien hoofde de transacties had moeten tegenhouden. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.[6]

Ten slotte

3.13 Gelet op het bovenstaande worden de vorderingen van de consument afgewezen, maar de consument mag de bank wel houden aan haar toezegging om het bedrag van € 36,- aan hem te vergoeden.

[5] Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2020-698.
[6] Vergelijk GC Kifid 2019-619.

4. De beslissing

De commissie 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.

Bijlagen - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Voorwaarden Creditcard en Platinumcard

*"**Fraude, verlies en diefstal***
- Wij vergoeden de schade die u lijdt door misbruik van uw creditcard bij fraude, verlies of diefstal volledig, als er geen sprake is van fraude, opzet en grove nalatigheid van uw kant. Én als u de fraude, het verlies of de diefstal direct na ontdekking bij ons meldt en vervolgens aangifte doet bij de politie.
- Wij vergoeden ook de schade over de periode vóórdat u het misbruik, verlies of diefstal bij ons heeft gemeld."

Uniforme veiligheidsregels

*"**1 Houd uw beveiligingscodes geheim***

Beveiligingscodes
(…)
Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
(…)
(…)
• Uw beveiligingscodes zijn persoonlijk: u laat ze nooit aan anderen zien en u vertelt anderen nooit wat uw codes zijn;
• U schrijft of slaat uw persoonlijke codes niet op. Of, als u denkt de codes te vergeten, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen;
• Als u zelf een wachtwoord, inlogcode of pincode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of eigen postcode;
• Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw codes intoetst;
• Als iemand u om een code vraagt, bijvoorbeeld telefonisch, op een website of in een app anders dan die van ING, via e-mail, sms, whatsapp, of persoonlijk, geef die dan nooit af.

2 Zorg ervoor dat uw betaalpas of creditcard nooit door een ander gebruikt wordt
• Laat u niet afleiden als u uw betaalpas of creditcard gebruikt en controleer of u uw eigen pas daarna terugkrijgt;
• Berg uw passen altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u ze niet gemakkelijk kunt verliezen;
• Controleer regelmatig of u uw passen nog in uw bezit heeft."

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

"7 Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels
7.1 Bewaar uw betaalkaart altijd op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of ongemerkt uw betaalkaart kan wegnemen. Dit is in ieder geval:
• niet los in uw broek- of jaszak;
• niet in een tas waar u geen zicht op heeft, zoals een fiets- of rugtas;
• niet in een (afgesloten) auto;
• niet onbeheerd op plaatsen waar anderen in en uit kunnen lopen zoals uw werkplek of een kleedkamer.
7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders."

Burgerlijk wetboek

"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.
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
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
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.

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 niet-toegestane 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
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."