

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0223

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betalingsdiensten. Helpdeskfraude. De consument is door een zogenaamde medewerker van de fraudehelpdesk ertoe aangezet/misleid om zijn betaalpassen en pincodes af te geven. De fraudeur heeft daardoor € 1.987,- van zijn betaalrekeningen kunnen opnemen. De commissie is van oordeel dat de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor deze schade. De bank wist niet dat deze transacties door een fraudeur werden gedaan en heeft voor de geautoriseerde transacties in beginsel (slechts) opgetreden als betaaldienstverlener. Voor zover sprake is van niet-toegestane transacties, is er sprake van grove nalatigheid zoals bedoeld in artikel 7:529 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, omdat de consument zich niet aan de veiligheidsregels van de bank heeft gehouden door betaalpassen en pincodes aan een onbevoegde derde te verstrekken. De bank hoeft de door de fraude verloren bedragen daarom niet aan de consument te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1. De handelend 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) 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 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 heeft vijf betaalrekeningen bij de bank. Op de betaalrekeningen zijn van toepassing de Algemene voorwaarden van de bank, de Algemene Bankvoorwaarden en de Productvoorwaarden Betalen van de bank.
- 2.2. Op 10 juni 2024 is de consument slachtoffer geworden van zogeheten bankhelpdeskfraude. De consument is daarbij door een zogenaamde medewerker van een fraudehelpdesk ertoe aangezet/misleid om zijn pincodes door te geven en zijn betaalpassen af te geven. De fraudeur heeft daardoor € 1.987,- van zijn betaalrekeningen kunnen opnemen. De consument heeft daarvan aangifte gedaan bij de Politie.
- 2.3. De consument heeft daarnaast de bank gevraagd om zijn schade te vergoeden. De bank heeft bij bericht van 9 juli 2024 de consument laten weten dat zijn schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.
- 2.4. De consument heeft daarover bij bericht van 18 juli 2024 bij de bank geklaagd. De bank heeft bij bericht van 22 juli 2024 daarop geantwoord met een nadere toelichting waarom de consument niet in aanmerking komt voor een (coulance)vergoeding.
- 2.5. De consument is het niet eens met het standpunt van de bank en heeft daarom zijn klacht over de bank bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6. Volgens de consument is de bank tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover hem. De consument heeft, op het moment dat hij werd benaderd door de zogenaamde medewerker van de fraudehelpdesk, geprobeerd de bank te bellen maar de bank is niet beschikbaar na 20:00 uur op het (algemene) nummer wat staat op de bankpas. De bank heeft hem nooit gemeld dat er nog een (ander) telefoonnummer beschikbaar is om vermoedelijke fraude te melden. Ook is volgens de consument nooit verteld, en er is ook geen handleiding verstrekt, dat hij ook via de app zijn bankpassen kon blokkeren. De bank heeft volgens hem verzuimd om hem als klant te informeren over de functionaliteiten van de app. De bank heeft daarnaast ook geen functie beschikbaar om te controleren of de bank belt, zoals andere banken wel hebben. De consument heeft op verschillende manieren geprobeerd om te controleren of het daadwerkelijk ging om fraude maar dat is niet gelukt. De fraudeur wist ook zijn privé gegevens zoals zijn naam, telefoonnummer en adres te melden. Bij het aangaan van de bankrelatie en tijdens het daarop volgende gebruik van de bank-functionaliteiten is door de bank op geen enkele wijze actief gecommuniceerd wat door de gebruiker gedaan kan worden in geval van (het vermoeden van) fraude met een bank-rekening.

Volgens de consument heeft de bank in onvoldoende mate invulling en actieve uitvoering gegeven aan haar zorgplicht en geeft zij daaraan nog steeds onvoldoende invulling en uitvoering. De consument houdt de bank daarom aansprakelijk voor (een deel) van zijn schade van € 1.987,-

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

Waar gaat het om?

- 3.1. De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de door de consument geleden schade als gevolg van de helpdeskfraude moet vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken van oordeel dat dit niet het geval is.¹ Dit wordt als volgt toegelicht.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

- 3.2. Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voert een betaaldienstverlener (de bank) een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de klant) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht.² Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.³ Er is dan sprake van een toegestane betalings-transactie. De bank is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder.⁴
- 3.3. In het geval van de consument zijn de (betwiste) transacties gedaan met behulp van de betaalpassen en de bijbehorende pincodes van de consument. Hierbij is niet gesteld of gebleken dat de bank er op het moment van de betalingen van op de hoogte was dat deze transacties door een fraudeur werden gedaan die (vlak) daarvoor de betaalpas(sen) en pincode(s) op slinkse wijze van de consument afhandig had gemaakt. In zoverre zijn het geautoriseerde transacties waarbij de bank (slechts) heeft opgetreden als betaaldienstverlener en in principe verplicht was deze (geautoriseerde) transacties uit te voeren. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.

¹ Vergelijk Kifid GC nrs. 2024-0503, 2024-0474, 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0839, deze en andere vergelijkbare uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

² Artikel 7:522 BW; relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

³ Zie artikel 7:522 lid 2 BW.

⁴ Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.

- 3.4. Dat de transacties zijn geautoriseerd betekent niet noodzakelijkerwijze dat de consument daarmee heeft ingestemd.⁵ De commissie zal daarom ook beoordelen of de bank aansprakelijk is voor zover ervan uit moet worden gegaan dat hier sprake is van niet-toegestane transacties.
- 3.5. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank bij niet-toegestane transacties de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transacties terugbetalen. Maar op deze regel zijn uitzonderingen in de wet opgenomen. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler alle verliezen die uit niet-toegestane transacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij of zij (...) met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid 1 BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn. Dit artikel verplicht de betaler (de consument) het betaalinstrument, dat is in dit geval de bankpas(sen) en pincode(s), overeenkomstig de voorwaarden te gebruiken.
- 3.6. Relevante bepalingen voor het gebruik van de betaalpas zijn te vinden in de algemene voorwaarden van de bank. Zo heeft de bank verwezen naar artikel 10 van haar voorwaarden.⁶ Daarin is onder andere opgenomen dat een beveiligingscode alleen ingetoetst moet worden als daarom wordt gevraagd op het scherm van een betaalautomaat, geldautomaat of de website of in de app van de bank en nooit op een andere manier moet worden doorgegeven, ook niet als daarom wordt gevraagd door iemand die zegt een medewerker van de bank te zijn. Dat de consument heeft vertrouwd op en heeft gehandeld naar de instructies van de (zoals later is gebleken) fraudeur en daarbij zijn bankpassen en pincodes heeft gegeven, maakt daarmee niet dat hij dan niet in strijd met de veiligheidsvoorschriften heeft gehandeld. Er is sprake van grove nalatigheid zoals bedoeld in de wet. Hoewel de commissie aanneemt dat de consument zich daarvan niet bewust is geweest en heeft gehandeld op basis van (achteraf gezien misplaatst) vertrouwen, leidt dat in dit geval niet tot een andere conclusie.

De zorgplicht van de bank

- 3.7. De (algemene) zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument. Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat hij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als hij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. De bank heeft geen algemene plicht om (alle) betalingstransacties te monitoren.⁷

⁵ Zie artikel 7:527 lid 2 BW.

⁶ Enkele relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁷ Vergelijkbaar Kifid GC nr. 2024-1089.

Een dergelijke algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Dit kan anders zijn als de bank zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.⁸

- 3.8. In dit geval is niet gebleken dat de bank zich bewust was van (mogelijk) frauduleus betalingsverkeer. De bank was niet op de hoogte en/of had geen inzage in de communicatie tussen de consument en de fraudeur op het moment dat de transacties werden gedaan. De wijze waarop de consument is opgelicht is uiteraard zeer betreurenswaardig maar kan de bank in dit geval niet worden verweten.
- 3.9. De bank heeft voorts toegelicht dat zij verschillende maatregelen heeft getroffen om de mogelijkheid van fraude en oplichting te beperken. Zo geeft de bank op haar website informatie over veilig bankieren, waarbij ook een deel gaat over de soort fraude waarvan de consument slachtoffer is geworden, en waarop ook het alarmnummer van de bank staat vermeld dat gebeld kan worden als bijvoorbeeld een telefoongesprek van een (zogenaamde) medewerker van de bank niet wordt vertrouwd. Dit telefoonnummer is ook via de app van de bank te vinden. Ook heeft de bank aangegeven dat zij ook via haar app regelmatig waarschuwt voor diverse vormen van fraude. Dat de consument daarvan niet op de hoogte was en of daarover nooit (actief) een instructie of uitleg van de bank heeft gekregen, maakt dit nog niet anders. Naar het oordeel van de commissie kan er, gelet op de feiten en omstandigheden van het geval waarbij de consument is opgelicht, ook geen (toerekenbare) zorgplichtschending van de bank worden vastgesteld.

Wat is de conclusie?

- 3.10. De conclusie is dat de bank niet kan worden verplicht de door de consument geleden schade te vergoeden. De vordering moet daarom worden afgewezen.

⁸ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6.

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. 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.

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

In deze bijlage vindt u enkele relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

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. (...)

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, onverwijd 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 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. (...)

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.

Uit de Algemene Voorwaarden van de bank

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, Knab App en middelen die wij aan jou hebben verstrekt nooit door een ander gebruikt wordt;
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken;
4. Controleer jouw rekening minimaal één keer per twee weken;

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 geboortjaar, 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.