Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0797

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 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 toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Fraude. De consument is slachtoffer geworden van diefstal van haar mobiele telefoon, waarna zij € 41.012,52 door fraude is verloren. De commissie is van oordeel dat de consument bij het gebruik van haar mobiele telefoon nalatigheid, maar geen grove nalatigheid kan worden verweten. Wel heeft zij de diefstal te laat gemeld, maar de bank heeft onvoldoende gesteld om te kunnen oordelen dat de te late kennisgeving aan de bank te wijten is aan grove nalatigheid van de consument. De bank dient daarom de door de fraude verloren bedragen te vergoeden. De vordering wordt toegewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 betaal- en spaarrekening bij de bank afgesloten. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van 27 juli 2009 (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard. De 'Voorwaarden Cliëntrelatie' maken hiervan onderdeel uit. Verder zijn onder meer van toepassing de 'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren' en het 'Informatieblad Betaaldiensten Particulieren'.

2.2 In artikel 21 van de voorwaarden staat het volgende over de 'bewaar- en geheimhoudingsplicht':

> *'1. De cliënt moet aan hem ter beschikking gestelde middelen zoals formulieren, informatiedragers, communicatie- en beveiligingsmiddelen, passen, pin- en toegangscodes en wachtwoorden zorgvuldig bewaren en behandelen. De cliënt moet met persoonlijke pin- en toegangscodes en dergelijke zorgvuldig omgaan en deze geheim houden voor andere personen. De cliënt houdt zich aan de door de bank gegeven beveiligingsvoorschriften.*
>
> *2. Als de cliënt weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat door of namens de bank aan hem ter beschikking gestelde middelen in handen van een onbevoegde zijn geraakt of dat daarmee misbruik is of kan worden gemaakt of dat een onbevoegde zijn pin- en/of toegangscode(s) kent, moet hij daarvan terstond mededeling doen aan de bank.'*

2.3 In artikel 13 van de 'Voorwaarden Cliëntrelatie' staat het volgende over 'communicatie en veiligheidsverplichtingen cliënt':

> *De cliënt (en diens vertegenwoordiger) heeft in ieder geval de volgende veiligheidsverplichtingen tegenover de bank:*
>
> *I. De cliënt zal de redelijkerwijs van hem te vergen maatregelen treffen ter voorkoming dat er, door welke oorzaak ook, op zijn naam een opdracht of andere Communicatie onjuist en/of buiten zijn wil aan de bank wordt overgebracht en dat er schade als gevolg van zo een Communicatie ontstaat. De cliënt zal zich bekend houden met alle (nadere) door de bank met betrekking tot Communicatie en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen, Formulieren of informatiedragers gestelde (gebruiks-, veiligheids- en procedure)regels en zal deze stipt naleven.*
>
> *II. De cliënt zal zorgvuldig en veilig omgaan met Communicaties en Communicatiekanalen (met inbegrip van het Elektronisch Klantdomein), alsmede bij Communicatie via het Elektronisch Klantdomein en bij overige elektronische Communicatie alleen gebruikmaken van geschikte, veilige apparatuur en programmatuur met toepassing van de meest actuele veiligheidsmaatregelen, antivirusprogrammatuur en firewall(s), tegen virussen, spyware, phishing en ander misbruik.*
>
> *III.* De *cliënt zal veilig en zorgvuldig omgaan met hulpmiddelen zoals Klantherkenningsmiddelen en op naam gestelde Formulieren en onbevoegd gebruik daarvan voorkomen, alsmede (vaste of tijdelijke) wachtwoorden en codes van Klantherkenningsmiddelen geheim houden en niet door onbevoegden laten gebruiken, en Klantherkenningsmiddelen of daarvan deel uitmakende geheime gegevens niet (laten) kopiëren.*

IV. De cliënt zal zodra hij weet of behoort te vermoeden dat er een Communicatie op zijn naam onjuist en/of buiten zijn wil aan de bank wordt of kan worden overgebracht, dit terstond aan de bank melden. De cliënt zal die melding in ieder geval ook maken, zodra hij weet of behoort te vermoeden dat er (mogelijk) onbevoegd gebruik van een op naam gesteld Formulier of een Klantherkenningsmiddel wordt of kan worden gemaakt, of dat er (mogelijk) een wachtwoord of code van een Klantherkenningsmiddel bekend is aan of gebruikt kan worden door een onbevoegde, of dat er (mogelijk) een kopie is gemaakt van een Klantherkenningsmiddel of daarvan deel uitmakende geheime gegevens, of dat er zich enig ander veiligheidsincident voordoet. De cliënt zal nadere regels van de bank hierbij opvolgen, evenals aanwijzingen van de bank ter schadebeperking. De cliënt zal bovendien meewerken aan opheldering van de toedracht en op verzoek van de bank aangifte doen.'

2.4 In het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren staan onder 1A de volgende veiligheids-regels beschreven:

> 'Houd uw beveiligingscodes geheim
> Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt
> Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken
> Controleer uw betaalrekening
> *Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op'*

2.5 De consument heeft Apple Pay en de Mobiel Bankieren App van de bank geïnstalleerd op haar mobiele telefoon. Beide applicaties zijn gekoppeld aan haar betaalrekening.

2.6 In de nacht van vrijdagavond 22 november 2024 op zaterdag 23 november 2024 is de consument in een uitgaansgelegenheid in Amsterdam bestolen van haar mobiele telefoon. Om 23:26 uur heeft zij via Apple Pay in deze uitgaansgelegenheid nog een laatste betaling van € 9,50 verricht en rond 00:30 uur ontdekte zij dat haar mobiele telefoon weg was.

2.7 Met de beveiligingscode (die gelijk is aan de ontgrendelingscode van haar mobiele telefoon) is vervolgens ingelogd in de Mobiel Bankieren App van de bank op de telefoon van de consument.

2.8 Vervolgens hebben op zaterdag 23 november 2024 de volgende betalingstransacties plaatsgevonden:

–	om 00:37 uur	overboeking via Mobiel Bankieren App van haar spaar- naar haar betaalrekening	€ 5.800,-
–	om 00:37 uur	verhoging limiet via Mobiel Bankieren App	€ 4.600,-
–	om 00:39 uur	overboeking via Mobiel Bankieren App van haar spaar- naar haar betaalrekening	€ 32.000,-
–	om 00:40 uur	verhoging daglimiet via Mobiel Bankieren App	€ 32.600,-

- om 01:53 uur Apple Pay betaling € 22,50
- om 02:00 uur Apple Pay betaling € 10,50
- om 02:25 uur Apple Pay betaling € 10,50
- om 02:57 uur Apple Pay betaling € 7,-
- om 03:05 uur Apple Pay betaling € 7,-
- om 03:32 uur Apple Pay betaling € 29,59
- om 05:00 uur Apple Pay betaling € 1.514,-
- om 10:50 uur Apple Pay betaling € 3,19
- om 11:09 uur Apple Pay betaling € 3,55
- om 11:23 uur Apple Pay betaling € 457,-
- om 11:44 uur Overboeking via Mobiel Bankieren App € 28.650,- o.v.v. 'Loan Familien'
- om 11:47 uur Apple Pay betaling € 300,-
- om 12:02 uur Apple Pay betaling € 10,50
- om 13:12 uur Apple Pay betaling € 90,-

2.9 En op zondag 24 november 2024 hebben nog de volgende betalingstransacties plaatsgevonden:

- om 10:10 uur Apple Pay betaling € 490,-
- om 10:34 uur Apple Pay betaling € 229,95
- om 10:47 uur Apple Pay betaling € 7,80
- om 11:53 uur Apple Pay betaling € 80,-
- om 12:36 uur Overboeking via Mobiel Bankieren App € 3.250,- van haar spaar- naar haar betaalrekening
- om 12:48 uur Overboeking via Mobiel Bankieren App € 7.398,- o.v.v. 'Familien Loanen [naam]'

2.10 In totaal bedraagt de schade € 41.012,52.

2.11 Op zondag 24 november 2024 om 21:53 uur heeft de consument contact opgenomen met de bank om melding te maken van de diefstal van haar mobiele telefoon en de frauduleuze betalingstransacties. De bank heeft haar bankrekeningen en Apple Pay direct geblokkeerd. Er zijn geen bedragen veiliggesteld.

De klacht en de vordering van de consument

2.12 De consument vordert betaling van een bedrag van € 41.013,-.

2.13 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank gehouden is tot volledige compensatie van de door haar geleden schade. In haar optiek is zij absoluut niet (grof) nalatig geweest. Zij is slachtoffer geworden van een professionele bende en een geraffineerde vorm van fraude.

2.14 Zij heeft die avond omstreeks 23:52 uur wel haar telefoon gegeven aan een onbekende jongen om een foto van haar en haar vriendin te maken. In zijn bijzijn (hij stond tegenover haar) heeft ze haar mobiele telefoon ontgrendeld. Zij vermoedt dat deze jongen heeft gezien welke ontgrendelingscode zij intoetste. Het was opvallend dat hij lang tijd bezig was op haar telefoon, terwijl hij maar één foto heeft gemaakt. Op een gegeven moment wilde zij haar telefoon pakken en toen merkte zij dat zij alleen het telefoonhoesje nog had. Zij heeft niets gemerkt van de diefstal. Het was er erg druk. Haar mobiele telefoon zat in haar achterzak. Dat ze niet nalatig is geweest, blijkt ook uit het feit dat ze de diefstal direct (om 00:40 uur) gemeld heeft bij de manager van de uitgaansgelegenheid en de beveiligingsbeelden van de uitgaansgelegenheid bekeken heeft. Hierop was de diefstal helaas niet te zien. Eenmaal thuis heeft ze meteen een nieuwe simkaart aangevraagd bij haar provider. Nu er geen bankpassen gestolen waren, was de situatie niet alarmerend voor haar. Zij dacht dat zij alleen slachtoffer was geworden van diefstal van haar mobiele telefoon.

2.15 Die zaterdag heeft ze nog een aantal van haar apps overgezet op de telefoon van haar dochter, waaronder de Mobiel Bankieren App, maar omdat ze geen random reader had, kon ze daar niet op inloggen. Als dat wel was gelukt, had ze misschien een aantal betalingstransacties kunnen voorkomen. Ook was er een technische storing in het systeem van de bank. Nadat ze een random reader had geleend, heeft ze op zondag 24 november 2024 ingelogd om een betaling te kunnen doen. Toen heeft ze de diefstal ontdekt. Hierna heeft ze direct contact opgenomen met de bank. Tot op dat moment had zij geen reden te vermoeden dat er sprake was van fraude. De bank trekt nu haar geloofwaardigheid in twijfel en dat maakt haar heel boos.

Het verweer van de bank

2.16 De bank voert de volgende verweren. De consument heeft niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht. Het is nog steeds niet duidelijk hoe de beveiligingscodes in handen van onbevoegden zijn gekomen. De verklaringen van derden bieden ook onvoldoende bewijs van wat er die avond precies is gebeurd.

2.17 De diefstal en/of het onrechtmatig gebruik is niet ‘onverwijld’ gemeld aan de bank. Dit betekent direct na ontdekking van de vermissing. Om die reden hoort de schade voor rekening van de consument te blijven ex art. 7:529 lid 1 jo. art. 7:524 lid 1 sub b BW.

2.18 De telefoon is niet gebruikt conform de geldende regels van de Bank. Dit is onderbouwd met de volgende drie stellingen:

1. De consument heeft in strijd met de veiligheidsregels gehandeld door niet zorgvuldig om te gaan met haar telefoon met daarop de Mobiel Bankieren App en Apple Pay (vgl. art. 13 sub I, II en III Voorwaarden Cliëntrelatie). Zorgvuldige omgang impliceert in ieder geval dat de telefoon veilig opgeborgen wordt, zodat anderen er niet ongemerkt bij kunnen.

Het ophangen van de telefoon aan een koord met hoesje, en dit in de achterzak bewaren, is volgens de bank niet zorgvuldig en veilig te noemen, zeker niet in een drukke uitgaansgelegenheid. Door de telefoon op die manier te bewaren heeft de consument niet voortdurend zicht op en controle over haar telefoon gehad, waardoor een derde deze ongemerkt heeft kunnen wegnemen. Dit terwijl het risico van diefstal op drukke plekken voldoende bekend moet zijn en zij de mogelijkheid had om de telefoon op een veiliger manier op te bergen. Zij had de telefoon bijvoorbeeld in een moneybelt of in een (ander met een rits afgesloten) tasje op het lichaam kunnen bewaren. Op die manier had ze wel voortdurend zicht op of contact met de telefoon kunnen houden.

2. De consument heeft haar code niet geheimgehouden (vgl. art. 13 sub III Voorwaarden Cliëntrelatie). Als de code afgekeken zou zijn, betekent dit dat zij de code(s) niet goed heeft afgeschermd. Een andere verklaring is niet voorhanden. Nu de toegangscode van de Mobiel Bankieren App juist is ingetoetst, kan de bank dan ook niet anders concluderen dan dat de strikt vertrouwelijke en geheime codes op de één of andere manier zijn prijsgegeven. De Geschillencommissie heeft in dit verband meermaals geoordeeld dat het buitengewoon onwaarschijnlijk is dat derden een beveiligingscode kunnen raden. De blote stelling van de consument dat de code met hacksoftware geraden zou kunnen zijn, wordt door de Bank betwist en dient bij gebrek aan onderbouwing te worden gepasseerd.

3. Het is verwijtbaar dat haar identificatiecode voor de Mobiel Bankieren App gelijk is aan de ontgrendelingscode van haar telefoon. Door het hanteren van identieke codes heeft de consument de kans aanzienlijk vergroot dat onbevoegde personen haar Apple Pay en Mobiel Bankieren App hebben kunnen gebruiken. Dit is in strijd met haar verplichtingen ex art. 13 sub I van de Voorwaarden Cliëntrelatie.

2.19 De bank heeft ontkend dat er op zaterdag 23 november 2024 sprake was van een storing in de systemen van de bank en/of dat er op haar een monitoringsplicht rust. Er is geen sprake van schending van haar zorgplicht.

3. De beoordeling

Ter inleiding

3.1 De consument heeft in de interne klachtenprocedure bij de bank de bank verweten haar zorgplicht te hebben geschonden. De consument heeft in haar klachtformulier het verwijt over schending van de zorgplicht van de bank niet herhaald. Om die reden zal de commissie dit verwijt niet bij haar beoordeling betrekken.

Waar gaat de klacht over?

3.2 Beoordeeld moet worden of de bank de frauduleuze betalingstransacties van in totaal € 41.012,52 aan de consument dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe gehouden. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 Het wettelijke toetsingskader voor betalingstransacties wordt gevormd door artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.[1] Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd, zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.

3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank bij een niet-toegestane transactie de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transactie terugbetalen. Maar op deze regel zijn in de wet uitzonderingen opgenomen. Relevant voor de klacht is de uitzondering in artikel 7:529 lid 1 BW. Volgens die bepaling 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. Dat zijn twee van elkaar te onderscheiden verplichtingen.

3.5 In artikel 7:524 lid 1, aanhef en onder a 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 consument dus onder andere om het betaalinstrument volgens de veiligheidsregels van de bank te gebruiken.

3.6 In artikel 7:524 lid 1, aanhef en onder b BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker de betaaldienstaanbieder onverwijld in kennis moet stellen van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of niet toegestaan gebruik van het betaalinstrument.

3.7 Hoewel het in beginsel aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht ten aanzien van de wijze waarop een derde haar betaalinstrument heeft kunnen gebruiken om een niet door de consument toegestane betalingstransactie te kunnen doen.[2] Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop een onbevoegde de mogelijkheid heeft gehad om betalingen te kunnen verrichten met haar betaalinstrument.

[1] Zie bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693 te vinden op www.kifid.nl onder het uitsprakenregister.

De enkele stelling van een consument dat hij of zij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.[3] Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

Er is voldaan aan de verzwaarde motiveringsplicht

3.8 De consument heeft naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk kunnen maken hoe een onbevoegde over haar mobiele telefoon[4] en haar beveiligingscodes heeft kunnen beschikken. De consument heeft tegenover de bank verklaard dat haar mobiele telefoon die avond gestolen is. De consument heeft tegenover de bank ook verklaard dat de pincode van haar mobiele telefoon hetzelfde is als die van haar Mobiel Bankieren App. Uit het proces-verbaal van aangifte bij de politie blijkt verder dat de consument vermoedt dat de jongen, aan wie zij haar mobiele telefoon gaf om een foto te maken, ongemerkt haar pincode van haar mobiele telefoon afgekeken heeft. Hiermee heeft de consument enig inzicht gegeven in de wijze waarop een onbevoegde over haar mobiele telefoon en haar beveiligingscodes heeft kunnen beschikken. De consument heeft naar het oordeel van de commissie daarmee voldaan aan de op haar rustende verzwaarde motiveringsplicht.

Is er sprake van grove nalatigheid bij het gebruik van het betaalinstrument?

3.9 Grove nalatigheid houdt meer in dan louter nalatig handelen en ziet volgens de '*Herziene richtlijn betreffende betalingsdiensten in de interne markt*' (PSD2) op gedrag dat een 'aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid' vertoont.[5] Voor nalatigheid in grove zin is vereist dat de consument 'met een aan opzet grenzende schuld' nalatig is geweest bij de niet-naleving van verplichtingen waar hij of zij aan dient te voldoen.[6]

3.10 Het enkele feit dat de consument dezelfde beveiligingscode had voor de ontgrendeling van haar mobiele telefoon als voor de Mobiel Bankieren App brengt naar het oordeel van de commissie mee dat zij – achteraf bezien – enigszins onvoorzichtig heeft gehandeld, maar niet grof nalatig. Gelet op artikel 7:527 lid 2 BW, laatste volzin, had het op de weg van de bank gelegen om ondersteunend bewijs te verstrekken om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen. Dit bewijs is niet, of niet in voldoende mate, door de bank naar voren gebracht.

---

[3] Zie GC Kifid nr. 2015-322 (overweging 5.4) en nr. 2022-0604 (overweging 3.8).

[4] Uit de wetsgeschiedenis volgt dat een mobiele telefoon als betaalinstrument kan worden gekwalificeerd. Artikel 7:514 onderdeel g. BW in samenhang met artikel 1:1 Wft. Kamerstukken II 2008/2009, 31892, 3, p 15: "*Gelet op punt 4 van de Bijlage van de richtlijn betaaldiensten zou bij betaalinstrumenten met name kunnen worden gedacht aan betaalkaarten. Andere instrumenten of procedures waaraan gedacht kan worden zijn mobiele telefoons (...)*" .

[5] Revised Payment Services Directive.

[6] Zie GC Kifid nr. 2023-0779 (overweging 3.8.).

De commissie overweegt hierbij dat de bank ook geen algemene voorwaarden of veiligheidsregels in het geding heeft gebracht, waarin staat dat een consument niet dezelfde beveiligingscode mag gebruiken voor de ontgrendeling van haar mobiele telefoon als voor haar Mobiel Bankieren App. De bank heeft ook niet gesteld dat zij consumenten wijst op het gevaar hiervan.

3.11 De bank verwijt de consument ook dat zij haar beveiligingscodes niet geheimgehouden heeft of niet goed heeft afgeschermd. Niet ieder 'mee kunnen kijken' door een derde tijdens het intoetsen van een code levert zonder meer een grof nalatige schending op van de verplichting tot geheimhouding van die code.[7] Daarvoor zijn nadere, bijkomende feiten noodzakelijk waaruit blijkt dat de consument haar verplichting tot geheimhouding heeft verzaakt en hierdoor de gelegenheid heeft gecreëerd dat anderen kennis konden nemen van haar beveiligingscodes. Zodanige feiten zijn door de bank niet, althans niet in toereikende mate, gesteld.

3.12 De commissie heeft kennis genomen van de stelling van de bank dat zorgvuldige omgang in ieder geval impliceert dat een mobiele telefoon zodanig opgeborgen wordt dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen en de consument voortdurend zicht op en controle over haar mobiele telefoon zou moeten hebben, maar die zienswijze deelt de commissie niet. Een dergelijke zorgvuldigheidsnorm komt haar te streng voor. Het opbergen van een mobiele telefoon in een achterzak is onder omstandigheden, zoals in een drukke uitgaans-gelegenheid, weliswaar onzorgvuldig, maar niet zonder meer grof nalatig.[8] Een dergelijke norm zou ook met zich meebrengen dat ieder verlies van controle over een betaal-instrument als grof nalatige omgang met dat betaalinstrument impliceert, hetgeen naar het oordeel van de commissie te ver voert.

Heeft de consument de diefstal van de telefoon met grove nalatigheid niet onverwijld gemeld?

3.13 De commissie stelt vast dat de consument de diefstal van haar betaalinstrument (de mobiele telefoon) niet onverwijld aan de bank heeft gemeld, als bedoeld in artikel 7:524 lid 1, aanhef en sub b BW. 'Onverwijld' betekent dat men direct moet melden op het moment dat men kennis heeft van het verlies of de diefstal van het betaalinstrument.[9] De consument stelt dat zij in de nacht van vrijdag 22 november op zaterdag 23 november 2024 rond 00:30 uur ontdekte dat haar mobiele telefoon gestolen was. Zij heeft de diefstal pas op zondag 24 november 2024 om 21:53 uur bij de bank gemeld en dat is niet onverwijld.

---

[7] Zie Gerechtshof Amsterdam van 29 maart 2007, ECLI:NL:GHAMS:2007:BA1930, te vinden op www.rechtspraak.nl

[8] Te vergelijken met GC Kifid nr. 2011-248.

[9] Zie arrest van het Hof van Justitie EU van 1 augustus 2025, ECLI:EU:C:2025:598 en Hoge Raad van 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749 *'De verplichting van de betaaldienstgebruiker om de betaaldienstverlener 'onverwijld' in kennis te stellen van niet-toegestaan gebruik van een betaalinstrument, vangt aan op het moment dat hij (subjectieve) bekendheid heeft met de niet-toegestane betalingstransactie. Art. 7:524 BW moet in dezelfde zin worden gelezen.'*

De diefstal had voor haar aanleiding moeten zijn om direct contact op te nemen met de bank, zoals zij ook binnen tien minuten na de diefstal (00:40 uur) heeft gedaan met de manager van de uitgaansgelegenheid. Daarmee had de fraude voorkomen kunnen worden, omdat de eerste frauduleuze betalingstransactie met Apple Pay anderhalf uur na het ontdekken van de diefstal (om 01:53 uur) is uitgevoerd.

3.14 De consument dacht kennelijk dat zij alleen slachtoffer was geworden van diefstal van haar mobiele telefoon en niet van een betaalinstrument. Het enkele feit dat de consument zich niet gerealiseerd heeft dat, door de diefstal van haar mobiele telefoon, ook een betaal-instrument was gestolen, draagt bij aan het oordeel dat de niet onverwijlde melding aan de bank niet grof nalatig is. Het had op de weg van de bank gelegen om voldoende feiten en/of omstandigheden te stellen, waaruit blijkt dat de niet onverwijlde kennisgeving van de diefstal van de mobiele telefoon te wijten is aan opzet of grove nalatigheid van de consument. Dat heeft de bank niet gedaan.

Slotsom

3.15 Samenvattend is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Dit heeft tot gevolg dat zij recht heeft op terugbetaling van de bedragen van de onder punt 2.7 en 2.8 vermelde betalingstransacties.

Ambtshalve toetsing

3.16 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 13 sub I, II en III van de Voorwaarden Cliëntrelatie van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 41.012,52 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Hieronder staan de bepalingen uit wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit het 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.*

   (...)

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.*

   (...)

Artikel 7:526

1. *De betaaldienstgebruiker die bekend is met een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie waarvoor hij de betaaldienstverlener aansprakelijk kan stellen met inbegrip van de aansprakelijkheidsgronden van artikel 543, 544 en 545, verkrijgt alleen rectificatie van zijn betaaldienstverlener indien hij hem onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum waarop zijn rekening is gedebiteerd, kennis geeft van de bewuste transactie, tenzij de betaaldienstverlener, in voorkomend geval, de informatie betreffende die betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de wijze vastgesteld bij of krachtens de in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht bedoelde algemene maatregel van bestuur.*

2. *Wanneer een betaalinitiatiedienstverlener bij de transactie betrokken is, verkrijgt de betaaldienstgebruiker rectificatie van de rekeninghoudende betaaldienstverlener overeenkomstig het eerste lid, onverminderd artikel 528, eerste en vijfde lid, alsmede artikel 543.*

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.*

(...)

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.*

(...)