**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0166**
**(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 13 april 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 2 maart 2022 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De consument stelt dat er zowel met haar pinpas, als via internetbankieren als via automatische incasso's afschrijvingen van haar betaalrekening hebben plaatsgevonden die niet door haar zijn uitgevoerd. De consument stelt dat de bank de hierdoor geleden schade dient te vergoeden. De commissie wijst de vordering af.

## 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 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 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 20 januari 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Daarbij heeft zij aangegeven dat er zowel door middel van haar pinpas als via internet-bankieren afschrijvingen van haar betaalrekening hebben plaatsgevonden die niet door haar zijn gedaan.

2.3 In navolging op dit gesprek gaat de consument op 26 januari 2021 naar een kantoor van de bank. Op die dag is de bankpas van de consument, met nummer 157, geblokkeerd en is voor de consument een nieuwe bankpas aangevraagd.

2.4 Op 29 januari 2021 is de nieuwe bankpas, met nummer 158, door de consument geactiveerd.

2.5 Op 18 maart 2021 heeft de consument aangifte gedaan van fraude bij de politie. In deze aangifte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*"(…) Op zaterdag 16 januari 2021 bekeek ik mijn online bankrekening. (…) Ik zag dat er vanaf zaterdag 1 augustus 2020 allemaal verschillende bedragen van mijn bankrekening waren afgeschreven welke niet door mij zijn gedaan. Blijkbaar is er door iemand anders gepind met mijn pinpas. Ook zijn er automatische incasso's op mijn bankrekening te zien (…). Deze zijn ook niet door mij gedaan. (…)*

*Ik heb meteen telefonisch contact opgenomen met de (…) bank. Zij hebben mijn pinpas met pasnummer 157 meteen geblokkeerd en een nieuwe aangevraagd. Deze nieuwe pinpas met nummer 158 heb ik nu in gebruik en ik heb mijn oude pinpas doorgeknipt. (…)*

*Op dinsdag 16 februari 2021 zag ik op mijn online bankrekening dat er weer met de geblokkeerde pinpas met pasnummer 157 was gepind. (…)"*

*De klacht en vordering*

2.6 De consument vordert betaling van een bedrag van € 500,-.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Met haar pinpas en via internet-bankieren zijn betalingen verricht die niet door de consument zijn gedaan. De consument heeft hierop contact opgenomen met de bank, om haar pinpas te laten blokkeren. Nadat de pinpas is geblokkeerd, zijn er met deze oude pinpas wederom betalingen verricht die niet door de consument zijn gedaan. De consument heeft hierdoor schade geleden van € 500,- en zij is van mening dat de bank deze schade dient te vergoeden.

*Het verweer*

2.8 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover van belang zal hierna op dit verweer worden ingegaan.

## 3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden, nu de consument zich op het standpunt stelt dat zij met de transacties niet heeft ingestemd.

*Juridisch kader*

3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.4 De consument stelt dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie, omdat zij geen toestemming heeft gegeven voor de pinbetalingen, automatische afschrijvingen en betalingen via internetbankieren. De bank voert aan dat zij niet is gehouden de gestelde schade te vergoeden, omdat de consument derden toegang moet hebben gegeven tot haar pinpas dan wel haar internetbankieren en er dus sprake is van grove nalatigheid.

3.5 Uitgangspunt is dat de betaaldienstverlener, dus hier de bank, in beginsel moet bewijzen dat de betaler, dus hier de consument, grove nalatigheid kan worden verweten. Maar daarbij rust op de consument wel een verzwaarde stelplicht. De consument moet de bank voldoende feitelijke gegevens aanreiken om het verwijt van grove nalatigheid te ontzenuwen. Het gaat daarbij om gegevens die zich in het domein van de consument bevinden en die licht kunnen werpen op de wijze waarop de transacties hebben kunnen plaatsvinden. Zoals de commissie in eerdere uitspraken heeft overwogen zou de betaaldienstverlener anders voor onaanvaardbare risico's van misbruik worden geplaatst.[1] Dat betekent concreet dat van de consument mag worden verwacht dat zij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat haar gegevens kennelijk bij derden bekend zijn geraakt en haar pinpas in handen van onbevoegde derden is gekomen.

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid 2017-606, 2019-733, 2021-0255, 2022-0033, te vinden op www.kifid.nl

*Moet de bank de consument compenseren?*

3.6 De consument heeft in het geheel geen verklaring gegeven voor hoe het kan dat er zowel met de pinpas van de consument, als via internetbankieren als via automatische incasso afschrijvingen van haar bankrekening hebben plaatsgevonden waarvoor zij geen toestemming heeft gegeven. De niet-toegestane betalingen hebben volgens de consument vanaf 1 augustus 2020 plaatsgevonden. Daarbij hebben de betalingen met tussenpozen van dagen dan wel weken plaatsgevonden en heeft de consument in de tussentijd ook zelf betalingen verricht met de pinpas en via internetbankieren. Het is niet aannemelijk dat, indien een daartoe onbevoegde derde toegang zou hebben gehad tot de pinpas en internetbankieren van consument, zij in de tussentijd daarvan zelf ook zonder problemen gebruik heeft gemaakt. Nu de consument in het geheel geen verklaring heeft gegeven voor wat er met haar pinpas en inlogcodes voor internetbankieren is gebeurd, heeft zij niet voldaan aan de op haar rustende verzwaarde stelplicht.

3.7 Het voorgaande betekent dat het verweer van de bank, dat de consument grove nalatigheid kan worden verweten, slaagt. Zoals hiervoor is overwogen heeft de consument het vermoeden dat zij derden toegang heeft gegeven tot haar pinpas dan wel haar internet-bankieren niet ontzenuwd en heeft zij geen verklaring kunnen geven voor hoe de betalingen hebben kunnen plaatsvinden. Dit betekent dat de consument op grond van artikel 7:529 lid 1 BW geen recht heeft op vergoeding van de gestelde schade.

*Betalingen met geblokkeerde pinpas?*

3.8 De consument voert nog aan dat er na blokkade van de pinpas nummer 157 en ingebruik-name van nummer 158 betalingen met pinpas 157 zijn verricht. Zij verwijt de bank, zo begrijpt de commissie, dat deze betalingen hebben kunnen plaatsvinden met een geblokkeerde pinpas.

3.9 De commissie overweegt als volgt. De “afschrijving” van 16 februari 2021 waar de consument op haar bankafschriften naar verwijst betreft een bijschrijving van de bank, met de omschrijving “coulancevergoeding contactloos betalen pasnr 157” van € 2,80. Dit is dus geen betalingen die is verricht met pinpasnummer 157, maar een bedrag dat de consument heeft ontvangen. Uit de bankafschriften blijkt niet dat er na de blokkade van de pinpas op 26 januari 2021 nog betalingen zijn verricht met pasnummer 157. De bank valt hierin dan ook geen verwijt te maken.

*Conclusie*

3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet gehouden is de gestelde schade van de consument te voldoen. De vordering wordt afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*