

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0018

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Groen, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	10 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder (ook wel) gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Gedeeltelijk bindend advies en een beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen en een deel van de klacht is niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Uniforme Veiligheidsregels

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. Gedragingen bank. De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude en van 'bank aan huisfraude'. De consumenten hebben een oplichter hun pincodes, beveiligingscodes en diverse bankpassen gegeven. Vervolgens heeft de oplichter met de passen van de consumenten verschillende transacties verricht. De consumenten vorderen van de bank vergoeding van hun materiële en immateriële schade. De coulanceregeling is in dit geval niet van toepassing omdat die alleen geldt in het geval van toegestane betalingstransacties. Omdat er in dit geval sprake is van niet-toegestane betalingstransacties geldt een ander toetsingskader. Hoewel sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten, ziet de commissie aanleiding de schade aan de zijde van de consumenten op grond van artikel 7:529 lid 2BW te beperken. Daartoe neemt de commissie in aanmerking dat de bank wist, althans vermoedde dat de consumenten werden opgelicht. De bank heeft daarop tevergeefs geprobeerd de consumenten te bellen. De bank heeft vervolgens haar eigen betaalrekening en bankpassen uit voorzorg geblokkeerd, maar heeft nagelaten ING Bank te waarschuwen, terwijl de bank had gezien, althans had moeten zien dat er een bedrag was overgeboekt van de betaalrekening bij SNS naar de betaalrekening die de consumenten bij ING Bank aanhouden. De commissie oordeelt dat het gelet op de omstandigheden van het geval op de weg van de bank had gelegen om ING Bank te waarschuwen. Het ligt in de rede dat ING Bank in dat geval onmiddellijk actie zou hebben ondernomen waardoor een deel van de schade voorkomen had kunnen worden. De commissie oordeelt daarom dat de bank een bedrag van € 450,- aan de consumenten moet vergoeden. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank wist of moest weten dat de consumenten ook via hun creditcard werden opgelicht. Voor toewijzing van een immateriële schadevergoeding is geen grond aanwezig. Omdat de consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld hebben zij recht op vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten en de kosten voor rechtsbijstand. De commissie wijst een deel van de vordering toe. De klacht van de consumenten over de wijze waarop de bank de interne klachtenprocedure heeft ingericht is volgens het Kifid reglement niet-behandelbaar.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam 3] van [naam bedrijf] (hierna: de vertegenwoordiger).
- 1.3 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.
- 1.4 Partijen 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 consumenten houden bij de bank een betaal- en een spaarrekening aan (hierna: de betaalrekening en de spaarrekening). De consumenten beschikken allebei over een bankpas (hierna: de bankpas(sen) van SNS). Op de overeenkomst tussen partijen is het Reglement Privérekening versie 1 juni 2023 van toepassing. Onderdeel hiervan zijn de Uniforme Veiligheidsregels waarin onder andere staat dat de klant zijn (pin)codes geheim moet houden en de bankpas niet door iemand anders gebruikt mag worden.¹
- 2.2 Naast de betaal- en spaarrekening hebben de consumenten een betaalrekening bij ING Bank (hierna: de ING rekening). De consumenten beschikken allebei over een bankpas van ING Bank (hierna: de bankpas(sen) van ING Bank). De consumenten beschikken daarnaast over een SNS creditcard die is uitgegeven door ICS (hierna: de creditcard). De bankpassen van SNS, ING Bank en de creditcard zullen hierna tezamen als 'bankpassen' worden aangeduid.
- 2.3 Op 18 oktober 2023 zijn de consumenten slachtoffer geworden van oplichting. Op 19 oktober 2023 hebben de consumenten hiervan aangifte gedaan bij de politie. Uit de aangifte blijkt dat de consumenten zijn gebeld door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank (hierna: de oplichter). De oplichter heeft gevraagd of de consumenten € 900,- hadden overgemaakt naar Litouwen. De consumenten hebben aangegeven aan dat zij dit niet hadden gedaan. De oplichter heeft de consumenten zijn hulp aangeboden en hen overgehaald om het programma Anydesk op hun computer te installeren. Hierdoor kon de oplichter de computer op afstand besturen. De oplichter heeft de consumenten verteld dat hun bankpassen waren geïnfecteerd waardoor de overboeking had kunnen plaatsvinden.

¹ De uniforme veiligheidsregels zijn opgenomen in de bijlage.

De oplichter heeft de consumenten overgehaald om al hun bankpassen in een enveloppe te doen en deze aan een 'koerier' mee te geven. Dit hebben zij gedaan. Ook hun pin- en beveiligingscodes, die nodig waren om transacties en wijzigingen in opnamelimieten goed te keuren, hebben de consumenten aan de oplichter doorgegeven. De oplichter heeft de consumenten verteld dat zij de volgende dag nieuwe passen geleverd zouden krijgen.

- 2.4 Op 18 oktober 2023 zijn met de betaalmiddelen van de consumenten de volgende transacties en handelingen verricht.
- a) Om 16:57 uur is er een bedrag van € 4.000,- overgeboekt van de spaar- naar de betaalrekening.
 - b) Om 17:53 uur is met de bankpas van SNS € 100,- van de betaalrekening opgenomen.
 - c) Op enig moment is de opnamelimiet voor contante opnames tijdelijk verhoogd naar € 3.500,-
 - d) Om 18:27 uur is er een bedrag van € 950,- overgeschreven van de betaalrekening naar de ING rekening.
 - e) Om 18:30 uur is een bedrag van € 500,- van de ING rekening opgenomen.
 - f) Om 18:31 uur is een bedrag van € 500,- van de creditcardrekening opgenomen.
 - g) Om 18:37 uur is een bedrag van € 450,- van de ING rekening opgenomen.
- 2.5 Op 18 oktober 2023 om 18:29 uur, dus twee minuten na de overboeking van € 950,- naar de ING rekening, heeft de bank geprobeerd telefonisch contact met de consumenten op te nemen (hierna: de belpoging). De consumenten hebben de telefoon toen niet opgenomen. Uit voorzorg heeft de bank de bankpassen van SNS geblokkeerd en de vertragingstermijn van vier uur voor het effectueren van de aangevraagde limietverhoging gehandhaafd.
- 2.6 Op 18 oktober 2023 rond 19:22 uur hebben de consumenten en de bank telefonisch met elkaar gesproken (hierna: het telefoongesprek). Tijdens het telefoongesprek waren de consumenten ook nog via een andere telefoon in gesprek met de oplichter. De bank-medewerker heeft de consumenten toen onder andere gevraagd het gesprek met de oplichter te verbreken en hun geadviseerd direct contact op te nemen met ING Bank om de bankpassen van ING Bank te laten blokkeren.
- 2.7 Als gevolg van de oplichting is in totaal € 1.550,- afgeschreven. € 100,- van de betaalrekening, € 450,- en € 500,- van de ING rekening en € 500,- van de creditcard. De consumenten hebben de bank verzocht om dit bedrag volledig aan hen te vergoeden. De bank heeft naar eigen zeggen uit coulance € 100,- aan de consumenten betaald.

De klacht en vordering

- 2.8 Als gevolg van bankhelpdeskfraude hebben de consumenten € 1.450,- schade geleden. De consumenten vinden dat de bank die schade moet vergoeden. Daarnaast vorderen zij een immateriële schadevergoeding van € 250,-, een vergoeding voor de door hen gemaakte buitengerechtelijke incassokosten ter hoogte van € 184,17 en een proceskostenvergoeding conform het liquidatietarief van Kifid. Zij voeren hiertoe de volgende argumenten aan.
- 2.9 Op grond van de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)² (hierna: de coulanceregeling) hebben de consumenten recht op volledige vergoeding van de schade. De bank stelt ten onrechte de voorwaarde dat de schade bij de eigen bank namens wie de oplichter heeft gebeld moet zijn ontstaan. In dit geval hebben de consumenten zich tot de bank gewend omdat zij bij ICS en ING Bank niet in aanmerking komen voor een vergoeding op grond van de coulanceregeling omdat de oplichter uit naam van de (SNS) bank heeft gebeld.
- 2.10 Er is sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan de aansprakelijkheid van de consumenten op grond van artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) dient te worden beperkt. Er is sprake van een ouder echtpaar. Consument 1 is hulp-behoevend en consument 2 heeft een gehoorbeperking. Bij het voeren van telefoon-gesprekken dient consument 2 zich te focussen op wat zij hoort. Zij is hierdoor minder goed in staat om na te denken over de inhoud van een telefoongesprek. Zo ook tijdens het gesprek op 18 oktober 2023. Tijdens het gesprek raakte consument 1 door emoties overmand waardoor hij moest overgeven. Consument 2 moest haar aandacht verdelen tussen het voeren van het telefoongesprek en de zorg voor haar man. Zij was hierdoor niet goed in staat te focussen op de inhoud van het telefoongesprek met de oplichter. Verder geldt dat de consumenten zeer aangedaan zijn door het voorval. Bij elke herinnering hieraan begint het verwerkingsproces opnieuw.
- 2.11 De bank heeft haar zorgplicht geschonden door niet adequaat te reageren op de overboeking van € 4.000,- van de spaar- naar de betaalrekening, de opname van € 100,-, de verhoging van de opnamelimiet naar € 3.500,- en de overboeking van € 950,- van de betaalrekening naar de ING rekening. Nadat de eerste belpoging van de bank om 18:29 uur was mislukt, heeft de bank de consumenten pas een uur later opnieuw gebeld. Toen was het kwaad al geschied. Door het 'stilzitten' van de bank heeft het misbruik van de bank-pas(sen) van de ING rekening en de SNS creditcard kunnen plaatsvinden. De bank is daarom aansprakelijk voor de hierdoor ontstane schade. De bank verwijst ten onrechte naar ICS. Op de creditcard staat het logo en de naam van de bank. Hieruit blijkt dat zij de aanbieder is van de creditcard. Zij had deze daarom moeten blokkeren.

² Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude (spoofing). Te vinden via <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>.

- 2.12 Gelet op het feit dat het verwerkingsproces steeds opnieuw begint als zij aan de oplichting worden herinnerd, hebben zij de vertegenwoordiger ingeschakeld. Dat de bank toch rechtstreeks contact met de consumenten heeft opgenomen, rechtvaardigt een immateriële schadevergoeding van € 250,-. Daarnaast vorderen de consumenten € 184,17 aan buitengerechtelijke incassokosten en een vergoeding van de kosten voor bijstand tijdens de Kifid procedure.
- 2.13 Verder klagen de consumenten over de wijze waarop de bank haar interne klachten-procedure heeft vormgegeven. Zij handelt hierbij in strijd met de artikelen 42 en 43a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo).

Het verweer

- 2.14 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij betreurt dat de consumenten het slachtoffer zijn geworden van oplichting, dat dit hen emotioneel zeer heeft geraakt en dat zij door de oplichting schade hebben geleden. De vraag die in dit geval voorligt is of de bank juridisch gezien gehouden is om de schade aan de consumenten te vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank de niet-toegestane betalingstransactie van € 450,- aan de consumenten moet terugbetalen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.
- 3.2 De consumenten hebben het klachtonderdeel over de schending van de zorgplicht door de bank bij replek aanzienlijk gewijzigd. De commissie laat wat de consumenten op dit punt op het klachtformulier hebben aangevoerd daarom buiten beschouwing.

Toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

- 3.3 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 BW). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de juiste voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW). De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel dragen.³ Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen. De coulanceregeling is een uitzondering op voornoemd uitgangspunt.

³ Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137.

- 3.4 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW). Maar de bank hoeft dit bedrag niet terug te betalen als de betaler 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 (artikel 7:528 lid 1 BW).⁴
- 3.5 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties die de consumenten hebben benadeeld toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.
- 3.6 Hoewel de instemming voor de betalingstransacties zijn gegeven volgens de overeengekomen vorm en procedures van de bank, staat vast dat het de oplichter was die de instemming met de betalingstransacties heeft gegeven. Dat hebben de consumenten niet zelf gedaan. De commissie gaat er hierna dan ook van uit dat de betalingstransacties niet-toegestaan waren. Dit wordt niet anders door de coulancebetaling van € 100,-. De bank heeft dit bedrag niet betaald ter uitvoering van de coulanceregeling, zo blijkt uit het dossier.
- 3.7 Deze conclusie leidt tot het oordeel dat de consumenten geen beroep kunnen doen op de coulanceregeling, omdat deze in hun geval niet van toepassing is. De coulanceregeling is namelijk alleen van toepassing als er sprake is van *toegestane betalingstransacties* waarbij de betaler de transactie dus *zelf heeft geïnitieerd*. Uit de brief van de minister van Financiën van 20 december 2020 volgt dat de coulanceregeling is opgezet omdat er bij bankhelpdesk-fraude geen wettelijk vangnet is waar de betaler een beroep op kan doen.⁵ Dat het moet gaan om een betaling die de betaler zelf heeft geïnitieerd blijkt ook uit de definitie van het begrip spoofing in de coulanceregeling.⁶ Gelet op het vorenstaande zullen de door de consumenten aangevoerde argumenten met betrekking tot dit klachtonderdeel worden gepasseerd.

⁴ Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.

⁵ De coulanceregeling is voor dit soort transacties opgesteld. Zie de brief van de minister van Financiën aan de Tweede Kamer d.d. 18 december 2020 (p. 2, eerste alinea). Deze brief kan worden nagelezen op <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-48b8e1c6-9dc9-4bb6-840c-28c113400745/pdf>.

⁶ <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>.

Niet-toegestane betalingstransacties: is er sprake van grove nalatigheid?

- 3.8 Bij niet-toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de bank de schade onmiddellijk moet terugbetalen. Hierop bestaan echter uitzonderingen. Indien de betaler met grove nalatigheid één of meerdere verplichtingen die op het gebruik van de betaal-instrumenten van toepassing zijn, niet is nagekomen hoeft de betaaldienstverlener de schade niet te vergoeden.⁷ De commissie is van oordeel dat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld. Zij zal haar oordeel hieronder toelichten.
- 3.9 In de Uniforme Veiligheidsvoorschriften staat dat klanten hun bankpas door niemand mogen laten gebruiken en dat zij nooit beveiligingscodes mogen doorgeven. Ook niet als zij telefonisch worden benaderd door iemand die zegt een medewerker van de bank te zijn. Verder staat daar dat een bankmedewerker nooit om een beveiligings- of pincode zal vragen. Ook via algemene campagnes, de website, nieuwsbrieven en het voorloopscherm van Mijn SNS⁸ waarschuwt de bank expliciet voor bankhelpdeskfraude, 'bank aan huis fraude'⁹ en het installeren van computerprogramma's op verzoek van een 'bank-medewerker'. De consumenten hebben niet betwist dat zij deze waarschuwingen hebben ontvangen zodat de commissie hier bij de beoordeling vanuit gaat.
- 3.10 Vast staat dat de consumenten door toedoen van de oplichter Anydesk op hun computer hebben geïnstalleerd en dat zij de oplichter daarmee toegang hebben gegeven tot die computer. Ook hebben de consumenten hun beveiligingscodes doorgegeven aan de oplichter. Door vervolgens ook nog de bankpassen met de daarbij behorende pincodes af te geven was de oplichter in staat geld van hun rekeningen over te schrijven en op te nemen. Door deze handelwijze zijn de consumenten met grove nalatigheid hun verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 lid 1 BW niet nagekomen. De commissie benadrukt dat de term 'grof nalatig handelen' een wettelijke term is en dat de commissie geen moreel oordeel geeft over de handelwijze van de consumenten.

Beperking aansprakelijkheid van de consumenten op grond van artikel 7:529 lid 2 BW

- 3.11 Hoewel de consumenten grof nalatig hebben gehandeld en zij daarom in beginsel geen recht hebben op terugbetaling, zal de commissie gelet op de omstandigheden van het geval de aansprakelijkheid van de consumenten beperken op grond van artikel 7:529 lid 2 BW. De bank moet één van de niet-toegestane betalingstransacties deels aan de consumenten terugbetalen. De commissie overweegt daartoe als volgt.

⁷ Artikel 7:524 lid 1 BW.

⁸ Het scherm dat de consumenten zien als zij inloggen, maar nog voordat zij handelingen kunnen verrichten.

⁹ Zie voor meer informatie <https://www.veiligbankieren.nl/fraude/bank-aan-huis-oplichting/#:~:text=Wat%20is%20bank%20Daan%20Dhuis,Dit%20wordt%20spoofing%2F%20bankhelpdeskfraude%20genoemd>.

- 3.12 Zoals de geschillencommissie van Kifid vaker heeft geoordeeld, wordt onder omstandigheden van de bank verwacht dat zij tot onderzoek overgaat, als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.¹⁰
- 3.13 Uit de feiten en omstandigheden in deze zaak blijkt dat de bank het vermoeden had dat iets niet in de haak was en er mogelijk sprake was van fraude. Dit was de reden dat de bank twee minuten na de overboeking van € 950,- van de betaalrekening naar de ING rekening heeft geprobeerd om telefonisch contact met de consumenten op te nemen. En toen dat niet lukte, heeft de bank uit voorzorg de bankpassen en de betaalrekening van de consumenten geblokkeerd. Maar het lag ook op de weg van de bank om ING Bank te waarschuwen. Op basis van de beschikbare informatie wist de bank, althans had zij kunnen weten dat de consumenten een betaalrekening bij ING Bank aanhielden en dat zij, gelet op de overboeking van € 950,- van de betaalrekening naar de ING rekening, mogelijk ook via die betaalrekening werden opgelicht. Gesteld noch gebleken is dat het voor de bank in dit geval onmogelijk en/of onredelijk bezwarend was om ING Bank te waarschuwen.
- 3.14 Indien de bank een signaal aan ING Bank had gegeven, zou ING Bank zeer waarschijnlijk meteen actie hebben ondernomen en de ING betaalrekening hebben geblokkeerd. Maar de eerste opname van € 500,- van de ING rekening heeft om 18:30 uur plaatsgevonden, dit is één minuut na de belpoging van de bank. Daarom is niet aannemelijk dat deze opname van de ING rekening voorkomen had kunnen worden. Deze opname blijft dan ook voor rekening van de consumenten. De tweede opname van € 450,- van de ING rekening vond plaats om 18:37 uur. Wel aannemelijk is dat ING Bank de tweede opname zou hebben voorkomen, als de bank haar had gewaarschuwd. De bank dient daarom het bedrag van € 450,- aan de consumenten terug te betalen.
- 3.15 Uit de feiten en omstandigheden in deze zaak kan niet worden afgeleid dat de bank wist of behoorde te weten of vermoeden dat er mogelijk ook fraude werd gepleegd met de creditcard van de consumenten. Er zijn vanaf de SNS betaalrekening immers geen niet-toegestane betalingstransacties naar ICS gedaan. Dit betekent dat de consumenten het verlies van de niet-toegestane geldopname met de creditcard moeten dragen. De commissie ziet geen aanleiding de aansprakelijkheid van de consumenten verder te beperken.

Geen grond voor immateriële schadevergoeding

- 3.16 De consumenten vorderen € 250,- als vergoeding voor immateriële schade. Volgens hen zijn zij door het rechtstreekse telefoontje van de bank tijdens de interne klachtenprocedure weer opnieuw begonnen met het verwerkingsproces. Dit had eenvoudig voorkomen kunnen worden door contact op te nemen met hun vertegenwoordiger.

¹⁰ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

- 3.17 De commissie laat in het midden of de bank al dan niet tekort is geschoten in haar dienstverlening door rechtstreeks telefonisch contact op te nemen met de consumenten. De reden hiervoor is dat er geen grond is om een immateriële schadevergoeding toe te wijzen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.
- 3.18 Op grond van artikel 6:106 lid 1 BW kan voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, een naar billijkheid vast te stellen schadebedrag worden toegekend indien de benadeelde *“lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast”*. Over lichamelijk letsel of het schaden van diens eer of goede naam hebben de consumenten niets gesteld. Om van een aantasting in de persoon te kunnen spreken is niet voldoende dat sprake is van een meer of minder sterk psychisch onbehagen en een zich gekwetst voelen.¹¹
- 3.19 Ook zal degene die zich op aantasting in zijn persoon op andere wijze beroept, dit in beginsel met concrete gegevens moeten onderbouwen. In een voorkomend geval kunnen de aard en de ernst van de normschending meebrengen dat de in dit verband relevante nadelige gevolgen daarvan voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen. Dat in dit geval van een situatie als hiervoor bedoeld sprake zou zijn, is de commissie niet gebleken en maken de consumenten ook niet aannemelijk, zodat een grond voor het toekennen van de gevorderde immateriële schadevergoeding ontbreekt.

Vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en de kosten voor rechtsbijstand

- 3.20 De consumenten vorderen ook vergoeding van de proceskosten. Omdat de consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld, hebben zij gelet op vraag 22 van het reglement recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten en een vergoeding voor rechtsbijstand. Kifid heeft voor beide kosten tarieven vastgesteld waar de commissie bij de beoordeling vanuit gaat. Voor de kosten die betrekking hebben op fase voorafgaand aan de Kifid procedure geldt de *‘Vergoedingsregeling buitengerechtelijke kosten’*.¹² Voor de kosten die betrekking hebben op de kosten die de consumenten hebben gemaakt tijdens de Kifid procedure geldt het *‘Liquidatietarief Kifid’*.¹³
- 3.21 De consumenten hebben € 184,17 aan buitengerechtelijke incassokosten en € 175,- aan kosten voor rechtsbijstand gevorderd. Uit het dossier blijkt dat de consumenten zowel tijdens de interne klachtenprocedure als tijdens de Kifid procedure door hun vertegenwoordiger zijn bijgestaan. De commissie vindt het daarom aannemelijk dat de vertegenwoordiger hiervoor kosten aan hen in rekening heeft gebracht.

¹¹ Hoge Raad 13 januari 1995, ECLI:NL:HR:1995:ZC1608.

¹² <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2022/10/vergoedingsregeling-buitengerechtelijke-incassokosten.pdf>.

¹³ <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2023/09/Liquidatietarief-Kifid-bij-Reglement-Geschillencommissie-1-april-2022.pdf>.

- 3.22 Gelet op de hoogte van het toegewezen bedrag, te weten € 450,-, wijst de commissie € 50,- aan buitengerechtelijke incassokosten toe (Tarief groep I van de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten). Voor de door hen gevorderde kosten van rechtsbijstand geldt het volgende. Ook hierbij wordt gekeken naar de hoogte van het toegewezen bedrag van € 450,-. In dit geval valt de toegewezen vordering in tariefgroep I. De commissie kent 1 punt toe voor de gehele schriftelijke fase. Omdat er sprake is van een beroepsmatig professional die geen advocaat is, hebben de consumenten recht op een vergoeding van € 50,-. Hoewel de consumenten daar wel om hebben verzocht, ziet de commissie geen aanleiding af te wijken van het Liquidatietarief.

De klacht over hoe de bank haar interne klachtenprocedure heeft ingericht is niet-behandelbaar

- 3.23 De consumenten klagen over de wijze waarop de bank de interne klachtprocedure heeft vormgegeven. Volgens de consumenten voldoet de wijze waarop de bank haar interne klachtenprocedure heeft ingericht niet aan de geldende wet- en regelgeving. Op de klacht is het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 van toepassing.¹⁴ Op grond van vraag 1 van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten. Daarmee wordt bedoeld: een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft), een financiële dienst zoals bedoeld in de Wft of een andere financiële dienst waarvoor de consumenten en de bank hebben afgesproken dat de consumenten bij Kifid terecht kunnen met hun klachten.¹⁵
- 3.24 Naar het oordeel van de commissie is er geen sprake van een klacht over een financiële dienst. De klacht gaat dus niet over een betaaldienst, financiële dienst zoals bedoeld in de Wft of een andere financiële dienst waarover de bank en de consumenten hebben afgesproken dat bij Kifid kon worden geklaagd. Dat het onderwerp van de klacht van de consumenten wél een financiële dienst betreft, maakt deze beslissing niet anders. Op grond van het voorgaande acht de commissie dit klacht onderdeel daarom niet-behandelbaar.¹⁶

De slotsom

- 3.25 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van de consumenten gedeeltelijk gegrond is en dat de vordering gedeeltelijk wordt toegewezen. De bank moet de consumenten € 450,- aan schadevergoeding betalen. Voor toewijzing van een immateriële schadevergoeding is geen grond aanwezig. Omdat de consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld hebben zij recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten en de kosten voor rechtsbijstand. De commissie oordeelt dat de consumenten recht hebben op twee keer een bedrag van € 50,-. De klacht over de wijze waarop de bank haar interne klachtenprocedure heeft ingericht is volgens het reglement niet-behandelbaar.

¹⁴ Deze versie van het reglement is te vinden op <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/> onder 'Oude reglementen'.

¹⁵ Zie artikel 1:1 van de Wft, te vinden op wetten.overheid.nl.

¹⁶ Zie in gelijke zin GC Kifid nr. 2024-0255.

Ambtshalve toetsing

- 3.26 Voor de beoordeling van de klacht zijn de Uniforme Veiligheidsregels die zijn opgenomen in het Reglement Privérekening versie 1 juni 2023 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de consumenten de volgende bedragen betaalt:
 - een bedrag van € 450,-;
 - een bedrag van € 100,- (2x € 50,-) voor de (buiten)gerechtelijke kosten.
- verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze ziet op de wijze waarop de bank haar interne klachtenprocedure heeft ingericht;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-enstatuten.

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 BW

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 BW

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. (...)
 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. (...)

Artikel 7:528 BW

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 BW

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.
- (...)

De uniforme veiligheidsregels

Wat moet je doen?

1. Houd je beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken.
4. Controleer je betaalrekening.
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Houd je beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat je beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die je in combinatie met je betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen. Of de codes die je gebruikt voor internetbankieren en mobiele bankapps.
- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vind je onder meer in de andere hoofdstukken van dit reglement en de Voorwaarden Mijn SNS.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kun je ze echt niet onthouden? Dan mag je ze alleen bewaren in een vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die versleutelde informatie niet bij je betaalpas of bij apparatuur waarmee je je bankzaken regelt.
- Kun je zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om je pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die je gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bankapps.
- Geef nooit een beveiligingscodes door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met je hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als je telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van SNS is of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen je nooit op die manier om je beveiligingscodes.

NIEMAND OF IEMAND ANDERS

Het klinkt misschien logisch, maar met niemand of iemand anders bedoelen we ook echt niemand. Dus ook niet iemand die je vertrouwt zoals je partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten of bezoekers. Ook medewerkers van SNS vragen nooit naar je pincode.

Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als je je betaalpas gebruikt en controleer of je je eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- Berg je betaalpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je betaalpas nog hebt.