

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0158

(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	21 februari 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (consument 1) en de heer [naam 2] (consument 2), gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Spaarrekening. De consumenten hebben een spaarrekening bij de bank waarvan zij bewust gekozen hebben voor een 'en-spaarrekening'. Bij deze vorm kunnen zijn alleen samen geld opnemen. De bank heeft de spaarrekening echter niet goed ingericht, waardoor het toch mogelijk was dat één van de consumenten zonder de benodigde toestemming van de andere rekeninghouder geld kon opnemen, in casu consument 2. Consument 2 heeft het saldo van de spaarrekening aangewend voor beleggingen via een beleggingsrekening die hij bij de bank heeft geopend. Die beleggingen waren uiteindelijk niets meer waard. De consumenten klagen over de inrichting van de spaarrekening en het (niet) optreden van de bank ten aanzien van de beleggingsrekening. De bank erkent dat de spaarrekening niet goed is ingericht, maar stelt dat zij niet aansprakelijk is voor de schade van de consumenten. Ook meent de bank dat beide klachtonderdelen niet behandeld kunnen worden. De commissie is van oordeel dat beide klachtonderdelen behandelbaar zijn. De klacht over de beleggingsrekening wordt afgewezen. De bank moet wel een deel van de door de consumenten gevorderde schade vergoeden, omdat de spaarrekening niet goed ingericht was.

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) de klachtformulieren van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank, inclusief de aanvulling daarop; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank; 6) de machtiging van consument 2 en 7) de reactie van de bank op vragen van de commissie.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 december 2024. Consument 1 nam deel aan de hoorzitting, samen met haar advocaat de heer mr. E. Doornbos. Namens de bank namen deel de heer [naam 3], teamlead Vermogen en de heer [naam 4], afdeling Beleggen. De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. W. Vlasveld, advocaat te Alphen aan den Rijn.

- 1.3 De consumenten hebben in het laatst ingediende klachtformulier 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 In het verleden hebben de consumenten een en-/of-betaalrekening geopend bij de bank, waarmee zij allebei zelfstandig transacties kunnen verrichten (hierna: de gezamenlijke betaalrekening). Ook hebben zij een en-/of-spaarrekening geopend bij de bank. In 2006 hebben de consumenten hun en-/of-spaarrekening laten omzetten naar een en-spaarrekening, zodat alleen geld van die spaarrekening kan worden opgenomen als zij allebei instemmen met de opname (hierna: de en-spaarrekening).
- 2.2 Na 2006 is de en-spaarrekening af en toe gebruikt, zo is op 26 juni 2016 € 10.000,- opgenomen met de omschrijving 'Warmtepomp'. En op 25 januari 2020 is € 5.000,- opgenomen met de omschrijving 'Vw golf'.
- 2.3 Op 17 maart 2020 heeft consument 2 een Rabo Zelf Beleggen-rekening geopend bij de bank (hierna: de beleggingsrekening). Consument 2 kan daarmee beleggen zonder advies van de bank, het is dus een execution only-dienst. Op 11 november 2020 heeft consument 2 een aanvullende overeenkomst gesloten met de bank, zodat hij via de beleggingsrekening ook in opties kan handelen.
- 2.4 In de periode vanaf 20 maart 2020 tot en met 7 oktober 2021 heeft consument 2 zelfstandig opnames gedaan vanaf de en-spaarrekening en hij heeft dat geld belegd via de door hem bij de bank geopende beleggingsrekening. Deze opnames vanaf de en-spaarrekening bedragen in totaal in elk geval € 155.500,- (hierna: de opnames). Consument 1 heeft dus niet, zoals bij het omzetten van de spaarrekening in 2006 door consumenten was gevraagd, moeten instemmen met de opnames. Sommige bedragen zijn overgemaakt naar de gezamenlijke betaalrekening en daarvandaan doorgeboekt naar de beleggingsrekening, andere bedragen zijn rechtstreeks naar de beleggingsrekening overgemaakt. Op 28 mei 2020 heeft consument 2 een bedrag van € 30.000,- overgemaakt vanaf de gezamenlijke betaalrekening naar de en-spaarrekening, met de omschrijving 'Aandelen geld'. De beleggingen zijn uiteindelijk zodanig in waarde gedaald dat het saldo op de beleggingsrekening nihil was.
- 2.5 Op 22 november 2021 heeft consument 1 een betaalrekening op haar eigen naam geopend bij de bank.
- 2.6 Op 14 september 2022 heeft consument 1 een klacht ingediend bij de bank over het feit dat consument 2 hun geld vanaf de en-spaarrekening heeft overgemaakt naar een beleggingsrekening, zonder toestemming van consument 1. De bank heeft na ontvangst van deze klacht erkend dat de en-spaarrekening niet goed was ingericht, waardoor consument 2 zelfstandig het geld van de en-spaarrekening kon opnemen.

De bank heeft het bedrag van de eerste opname vanaf de en-spaarrekening die was aangewend voor beleggen vergoed. Dat is een bedrag van € 8.000,-. Voor het overige heeft de bank de klacht afgewezen. Hierna is er nader overleg geweest over een mogelijke oplossing van de klacht, maar dat heeft niet tot resultaat geleid. Op 25 september 2023 heeft de bank een definitief standpunt ingenomen. Op 18 februari 2024 hebben de consumenten de klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten beklagen zich erover dat de bank de en-spaarrekening niet goed heeft ingericht, waardoor consument 2 zelfstandig het saldo van de en-spaarrekening in korte tijd 'er doorheen kon jagen' met beleggen. Dit terwijl consument 1 door familieomstandigheden met haar hoofd bij heel andere dingen zat dan het financiële huishouden. De bank heeft consument 1 ook niet gevraagd om te verifiëren of zij instemde met deze grote overschrijvingen, ten behoeve van risicovolle beleggingen. Het jaarinkomen was bekend en dat was lager dan de bedragen waarmee belegd is en de bedragen zijn bovendien afkomstig van een gezamenlijke rekening. De bank had op zijn minst een signalerende functie kunnen hebben richting consument 1.
- 2.8 Consument 2 heeft bovendien extreem risicovol belegd en de consumenten stellen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door consument 2 niet te beschermen tegen het gevaar van lichtvaardigheid of het gebrek aan inzicht. Consument 2 kon al die tijd zijn gang gaan, heeft een LTS-opleiding en kon gezien zijn opleidingsniveau onmogelijk de risico's goed beoordelen. De bank had volgens de consumenten een uitgebreidere toetsing moeten uitvoeren met betrekking tot consument 2 en zijn kennis om zelf te gaan beleggen.
- 2.9 Consument 1 heeft de klacht aanvankelijk zelf ingediend (zonder consument 2). Zij voelde zich niet serieus genomen door de bank in de klachtbehandeling. De vergoeding van € 8.000,- staat niet in verhouding tot de schade en de communicatie vanuit de bank was zeer traag.
- 2.10 De consumenten vorderen dat de bank hun schade vergoedt, die bestaat uit het spaargeld dat van de en-spaarrekening is afgeschreven: € 155.500,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 15 september 2021.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De klacht valt uiteen in twee delen: ten eerste de oorspronkelijke klacht van consument 1 dat de en-spaarrekening niet naar behoren heeft gewerkt, waardoor consument 2 zonder haar instemming geld van de en-spaarrekening kon opnemen. En ten tweede de klacht van consument 2 dat hij niet voldoende beschermd is bij het daadwerkelijk doen van beleggingen. De bank stelt dat beide klachtonderdelen niet behandelbaar zijn.

Het eerste onderdeel omdat die klacht te laat is ingediend bij Kifid. Het tweede klacht-onderdeel is niet behandelbaar omdat de interne klachtenprocedure niet is doorlopen.

- 2.13 Inhoudelijk voert de bank de volgende verweren. De consumenten hebben hun klachtplicht geschonden ten aanzien van het niet werken van de en-spaarrekening. De bank beroept zich hiermee op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage. In de loop der jaren vóór 2020 heeft consument 2 namelijk al opnames gedaan vanaf de en-spaarrekening, ten behoeve van gezamenlijke aankopen zoals een warmtepomp en een auto. De consumenten hebben toen nooit bij de bank gemeld dat de en-spaarrekening te gebruiken was door één van hen, terwijl het hun bedoeling was dat alleen geld kon worden opgenomen als zij daar allebei mee instemden. Daarmee hebben de consumenten de bank de kans ontnomen om de en-spaarrekening goed in te richten en de schade die de consumenten nu vorderen te voorkomen. Een belangrijke rol hierbij speelt het tijdsverloop: de en-spaarrekening is 15 jaar gebruikt door de consumenten voordat zij melding maakten van de foutieve werking. Dit terwijl zij belang hadden bij een goede werking van de en-spaarrekening, zij hebben daar immers zelf om verzocht.
- 2.14 Als ervan uit wordt gegaan dat consument 1 niet heeft ingestemd met de opnames, had zij de bank onverwijld en uiterlijk binnen 13 maanden in kennis moeten stellen van eventuele niet-toegestane transacties, nadat zij kennisnam van de transacties (artikel 7:524 lid 1 en 526 lid 1 BW, zie de bijlage). Volgens de bank moet consument 1 op 22 november 2021 van de transacties op de hoogte zijn geweest, want toen heeft zij een betaalrekening geopend omdat naar eigen zeggen duidelijk was wat consument 2 gedaan had. Of anders in elk geval in januari 2022, omdat consument 1 toen telefonisch contact opnam met de bank met vragen over de beleggingsrekening. Zij heeft haar klacht pas op 14 september 2022 ingediend, dus niet onverwijld na 22 november 2021 of januari 2022. Als wordt uitgegaan van 13 maanden, heeft consument 1 alleen recht op vergoeding van de transactie van vóór 14 augustus 2021, dat is een afschrijving van € 20.000,-.
- 2.15 Verder stelt de bank zich op het standpunt dat consument 1 de transacties van consument 2 heeft toegestaan, omdat zij naar eigen zeggen haar betaalpas en pincode met consument 2 gedeeld heeft. Zij heeft hem daarmee een carte blanche gegeven om zelfstandig over de en-spaarrekening te beschikken.
- 2.16 Voor zover de commissie van oordeel is dat de opnames niet-toegestane transacties zijn, stelt de bank zich op het standpunt dat de consumenten met grove nalatigheid hun verplichtingen niet zijn nagekomen, omdat consument 1 haar betaalpas en pincode ter beschikking stelde aan consument 2. En dat de bank het bedrag van de transacties daarom niet hoeft te vergoeden (artikel 7:529 BW).
- 2.17 De schade van consument 1 is niet of in ieder geval onvoldoende onderbouwd en moet (grotendeels) voor rekening van consument 2 komen. In elk geval kan de bank niet gehouden zijn om meer dan 50% van het totale bedrag dat werd overgemaakt naar de beleggingsrekening te vergoeden.

Het geld dat is aangewend kwam immers zowel toe aan consument 1 als aan consument 2. Bovendien moeten de bedragen van € 8.000,- (reeds vergoed) en € 30.000,- (vanaf de beleggingsrekening ingelegd op de en-spaarrekening) worden geminderd op het schadebedrag. Daarnaast stelt de bank dat de schade ook zou zijn ingetreden als de en-spaarrekening naar behoren zou zijn ingericht, omdat consument 2 de beschikking had over de betaalpas en pincode van consument 1 en daarmee zelfstandig transacties kon verrichten. Daardoor en doordat de consumenten nooit hebben gemeld dat de en-spaarrekening niet goed werkte, heeft consument 1 zelf in grote mate bijgedragen aan het ontstaan van schade en verzuimd haar schade te beperken.

- 2.18 Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel, over de zorgplicht van de bank in verband met de beleggingen door consument 2, stelt de bank dat ook over dat klachtonderdeel te laat is geklaagd (artikel 6:89 BW), namelijk pas in april 2024, terwijl de transacties in 2020 en 2021 plaatsvonden. Daarmee is de bank in haar belangen geschaad.
- 2.19 Daarnaast stelt de bank dat zij voldaan heeft aan haar verplichtingen met betrekking tot de beleggingsrekening, door tweemaal een passendheidstoets af te nemen (bij het openen van de beleggingsrekening en bij de uitbreiding met optiehandel). En door consument 2 in de eerste maanden dat hij in opties handelde bij een transactie met opties te waarschuwen dat hij niet genoeg ervaring had met opties. Bovendien betwist de bank dat er causaal verband bestaat tussen het handelen van de bank en de gestelde schade.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie zijn twee klachten ter beoordeling voorgelegd: of de bank aansprakelijk is voor schade van de consumenten doordat de en-spaarrekening niet goed was ingericht en of de bank de consumenten had moeten beschermen tegen het gevaar en het gebrek aan inzicht in het gebruik van de beleggingsrekening door consument 2. De commissie is van oordeel dat de bank de en-spaarrekening niet goed heeft ingericht en derhalve de schade van de consumenten moet vergoeden. De zorgplicht ten aanzien van de beleggingsrekening is niet geschonden. Dit alles wordt hierna toegelicht.

Kunnen beide klachtonderdelen behandeld worden?

- 3.2 Als meest verstrekkend verweer stelt de bank dat beide klachtonderdelen niet behandelbaar zijn. Dit verweer wordt daarom eerst beoordeeld.
- 3.3 Voor het eerste klachtonderdeel geldt het volgende. Het reglement geeft verschillende termijnen voor het indienen van een klacht bij Kifid en de langste termijn geldt. Onder meer geldt een termijn van 1 jaar nadat de consumenten de klacht voor het eerst hebben voorgelegd bij de bank.

Die termijn is weliswaar met ruim 5 maanden overschreden, maar de commissie is van oordeel dat meer dan 5 maanden vertraging is veroorzaakt door de bank:

- Nadat Kifid de consumenten terugverwees naar de bank voor het afronden van de interne klachtprocedure, hebben zij op 5 december 2022 hun klacht opnieuw voorgelegd bij de bank, en op 6 december 2022 bij de juiste afdeling van de bank. Vervolgens duurde het ruim 1 maand voordat de consumenten een eerste terugkoppeling ontvingen (de e-mail van 12 januari 2023 van de bank);
- Op 20 januari 2023 maakte consument 1 een afspraak met de bank voor een persoonlijk gesprek, die afspraak werd geannuleerd door de bank en de eerstvolgende afspraak stond op 22 februari 2023, dus 1 maand later;
- Er verstreken ruim 3 maanden tussen het gesprek op 17 mei 2023 en de reactie van de bank op 25 augustus 2023.

3.4 Weliswaar lag niet alle vertraging bij de bank, de consumenten hebben zelf bijvoorbeeld ook afspraken verzet. Maar de commissie is, gelet op bovenstaande opsomming en de correspondentie in de interne klachtenprocedure, van oordeel dat de voormelde termijnoverschrijding de consumenten niet kan worden verweten en dat deze termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor hun rekening en risico moet komen. Het eerste klachtonderdeel wordt daarom inhoudelijk behandeld.

3.5 Voor het tweede klachtonderdeel geldt dat de interne klachtenprocedure niet doorlopen is. Omdat het tweede klachtonderdeel nauw samenhangt met het eerste klachtonderdeel en de bank in de procedure bij Kifid voldoende gelegenheid heeft gehad om op het tweede klachtonderdeel te reageren, is de commissie van oordeel dat zij ook dit klachtonderdeel kan behandelen. Hierna zal eerst dit tweede klachtonderdeel inhoudelijk worden behandeld, daarna volgt de inhoudelijke behandeling van het andere klachtonderdeel.

Hebben de consumenten te laat geklaagd over de beleggingsrekening?

3.6 De commissie is van oordeel dat het beroep op de klachtplicht ten aanzien van de zorgplicht van de bank voor de beleggingsrekening faalt. De klachtplicht ving pas aan op het moment dat de consumenten bekend raakten met de bijzondere zorgplicht van de bank en zij aanleiding hadden om te veronderstellen dat de bank daarin is tekortgeschoten. De bank heeft onvoldoende feiten en omstandigheden aangedragen waaruit blijkt op welk moment de consumenten op de hoogte zijn geraakt van de zorgplicht en een mogelijke schending daarvan door de kredietverstrekker. Dit betekent dat de consumenten met het voorleggen van hun klacht aan Kifid tijdig hebben geklaagd over een gebrek aan bescherming van consument 2 bij het openen en gebruiken van de beleggingsrekening en handel in opties.

Zorgplicht met betrekking tot de beleggingsrekening

3.7 De bank betwist dat zij haar zorgplicht geschonden heeft ten aanzien van het openen en gebruik van de beleggingsrekening door consument 2. De bank voert aan welke toetsingen zij heeft uitgevoerd en daar heeft consument 2 niets tegenin gebracht.

Gelet hierop is voor de commissie niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft met betrekking tot de beleggingsrekening. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Hebben de consumenten te laat geklaagd over de werking van de en-spaarrekening?

- 3.8 Ook ten aanzien van het klachtonderdeel over het gebruik van de en-spaarrekening stelt de bank dat de consumenten te laat geklaagd hebben. De commissie stelt voorop dat de consumenten zelf verzocht hebben om een en-spaarrekening, dat is een bijzondere afspraak met de bank. Na het maken van die afspraak mochten de consumenten ervan uitgaan dat de en-spaarrekening naar behoren was ingericht. Dat de en-spaarrekening een aantal jaar vóór de opening van de beleggingsrekening gebruikt werd voor gezamenlijke uitgaven, terwijl dat volgens een juiste instelling van de en-spaarrekening niet zou moeten kunnen, doet daar niets aan af. Op enig moment raakte consument 1 ervan op de hoogte dat consument 2 het spaarsaldo had verbruikt door risicovol te beleggen. De precieze datum hiervan is niet bekend, maar dat zal vermoedelijk rond november 2021 zijn geweest, omdat consument 1 toen een eigen betaalrekening opende bij de bank. De commissie is van oordeel dat consument 1 haar klachtplicht niet geschonden heeft door pas in september 2022 een klacht in te dienen bij de bank. Van belang is dat de bank niet in haar belangen is geschaad, want het spaarsaldo was in november 2021 al volledig opgenomen én het is niet gesteld of gebleken dat de bank door het tijdsverloop niet meer beschikt over relevante documentatie. Het beroep van de bank op de klachtplicht wordt daarom verworpen.

De bank is tekortgeschoten in de werking van de en-spaarrekening

- 3.9 Tussen partijen staat vast dat de bank de en-spaarrekening niet goed heeft ingericht, zodat de consumenten toch ieder afzonderlijk geld konden opnemen. De commissie is van oordeel dat de bank daarmee toerekenbaar tekortgeschoten is in het nakomen van haar verplichtingen jegens de consumenten. De afspraken over de en-spaarrekening waren zodanig bijzonder dat op de bank een grote verantwoordelijkheid rustte om ervoor te zorgen dat die afspraken goed werden nagekomen. Daarin is de bank tekortgeschoten. De schade die hier het gevolg van is, moet aan de consumenten worden vergoed.

De schade

- 3.10 De volgende vraag is hoe hoog de schade is. De bank stelt dat in totaal € 155.500,- is opgenomen van de en-spaarrekening ten behoeve van beleggingen, en onderbouwt dit met een rekeningafschrift. De consumenten hebben dit bedrag in de interne klachten-procedure onderschreven, maar op het klachtformulier van Kifid een bedrag van € 160.000,- genoemd. Dat hogere bedrag hebben zij echter niet onderbouwd en later hebben zij een nieuw klachtformulier ingediend waarin zij een bedrag van € 155.500,- vermelden, dus de commissie gaat uit van een totaalbedrag van € 155.500,-. Van dit bedrag heeft de bank € 8.000,- terugbetaald aan de consumenten.

Bovendien is er € 30.000,- bijgeschreven op de en-spaarrekening, als opbrengst van beleggingen. Ook dit bedrag moet van de totale opnames worden afgetrokken. Dan resteert een bedrag van € 117.500,-.

- 3.11 De bank stelt dat alleen de schade van consument 1 voor vergoeding in aanmerking komt, maar daarin volgt de commissie de bank niet. Het spaargeld was van de consumenten samen en de bank heeft de afspraken over de en-spaarrekening gemaakt met beide consumenten. Het is daarom niet aan de bank om daar een verdeling in te maken. Als de bank zich wil verhalen op consument 2 vanwege zijn rol in het ontstaan van de schade, is het aan de bank om zelf een procedure te starten.
- 3.12 Ook het beroep van de bank op eigen schuld van de consumenten slaagt niet. De bank stelt in dit kader dat consument 1 eerder had moeten melden dat de en-spaarrekening niet juist was ingericht, maar daarin volgt de commissie de bank niet, zoals ook volgt uit overweging 3.8. De consumenten mochten ervan uitgaan dat de en-spaarrekening juist was ingericht en consument 1 hoefde daar geen controle op uit te oefenen. Ook stelt de bank dat consument 1 heeft bijgedragen aan het ontstaan van de schade, omdat zij haar betaalpas en pincode ter beschikking stelde aan consument 2. De bank heeft tijdens de mondelinge behandeling echter naar voren gebracht dat, als de en-spaarrekening juist was ingericht, de consumenten samen fysiek naar de bank zouden moeten komen om geld op te nemen van de en-spaarrekening. Met alleen de betaalpas en pincode van consument 1 kon consument 2 de opnames dus niet verrichten. Bovendien is het de vraag of consument 2 de opnames gedaan zou hebben als hij daarvoor de betaalpas en pincode van consument 1 had moeten gebruiken. De commissie stelt de hoogte van de schade daarom vast op € 117.500,-.
- 3.13 In de interne klachtenprocedure hebben de consumenten gesteld dat zij immateriële schade lijden, door onzekerheid en stress. Dit hebben zij echter niet onderbouwd en ook niet herhaald in de klachtenprocedure bij Kifid. De commissie ziet dan ook geen grond voor een vergoeding van immateriële schade.

Causaal verband tussen de tekortkoming en de schade

- 3.14 De bank stelt dat consument 2 het geld ook had kunnen opnemen als de en-spaarrekening juist was ingericht. Hiervoor in 3.12 is al overwogen dat de commissie de bank daar niet in volgt. De commissie is van oordeel dat er voldoende causaal verband bestaat tussen de tekortkoming en de schade. Zonder de tekortkoming had de schade zich niet kunnen voordoen. Bovendien kan de schade aan de bank worden toegerekend. Door de bijzondere aard van de overeenkomst, lag er op de bank een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de en-spaarrekening goed werd ingericht, zodat de consumenten afzonderlijk geen geld konden opnemen. De bank moet dan ook de volledige schade van de consumenten aan hen vergoeden.

Wettelijke rente

- 3.15 Tot slot hebben de consumenten vergoeding van wettelijke rente gevorderd over hun schade vanaf 15 september 2021. De commissie wijst wettelijke rente toe, maar vanaf 14 september 2022, omdat de consumenten de klacht toen voor het eerst hebben voorgelegd bij de bank.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 117.500,- aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 14 september 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, 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 oktober 2023, 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bewaarde tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Artikel 7:524

- 1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*
 - a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*
 - b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*
- 2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*
- 3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.*

Artikel 7:526

- 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 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.