Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0856

(mr. dr. D.P.CM. Hellegers, voorzitter, en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De betaalpas van de consument is gestolen en hiermee hebben geldopnames plaatsgevonden. De consument vordert dat de bank deze bedragen aan haar vergoedt. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht en daarom juridisch gezien grof nalatig moet zijn geweest bij het veilig houden van de pincode van de betaalpas. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn onder meer de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing, inclusief het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna: het Informatieblad).[1] Aan deze betaalrekening is een betaalpas met vertrouwelijke pincode verbonden (hierna: de betaalpas).

2.2 Op 2 februari 2025 is de betaalpas van de consument gestolen. Op die dag hebben, tussen 16:48 uur en 16:52 uur, vier transacties plaatsgevonden bij een geldautomaat in Spanje voor een bedrag van in totaal € 989,80. De transacties zijn uitgevoerd met de betaalpas van de consument en met gebruikmaking van de vertrouwelijke pincode. De bank heeft de betaalpas om 16:53 uur geblokkeerd voor verder gebruik. De consument heeft op 2 februari 2025 om 18:57 uur bij de Spaanse politie aangifte gedaan van diefstal van de betaalpas. Zij heeft op 3 februari 2025 telefonisch contact opgenomen met de bank om de diefstal te melden.

2.3 De consument heeft de bank verzocht om de bedragen terug te betalen. De bank heeft dit geweigerd.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank haar het bedrag van de transacties van in totaal € 989,80 vergoedt. Zij voert hiervoor de volgende argumenten aan.

2.5 De consument is zorgvuldig geweest met haar betaalpas. Zij heeft deze tijdens het golfen opgeborgen in een tas, waarin ook haar rijbewijs zat. Deze tas was opgeborgen in een koeltas die op een buggy stond. Deze buggy is nooit onbeheerd geweest; of de consument of haar man zat in de buggy en zij speelden met vrienden die ook in de buurt van de buggy bleven. Nadat de consument klaar was met golfen kwam zij erachter dat haar tas uit de koeltas was verdwenen. Dit was rond 18:00 uur. Zij is naar het politiebureau gegaan en heeft de pas geblokkeerd. Het is haar een raadsel hoe en wanneer de tas is gestolen. Voor de pincode geldt dat de dief een combinatie kunnen maken van cijfers uit haar rijbewijsnummer.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

[1] De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de consument een bedrag moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De regels waar de commissie aan toetst

3.2 Zowel de consument als de bank zijn het erover eens dat consument geen toestemming heeft gegeven voor de vier betalingstransacties waar het hier om gaat. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.[2] In dat geval geldt volgens de wet dat de betaaldienstverlener – in dit geval de bank – het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties in beginsel aan de consument moet terugbetalen.[3]

3.3 Op deze regel bestaat een uitzondering. Als de consument met grove nalatigheid een of meer specifieke verplichtingen niet is nagekomen, draagt zij zelf de verliezen.[4] Deze verplichtingen houden in dat de consument het betaalinstrument (in dit geval de betaalpas met pincode) gebruikt overeenkomstig de voorwaarden die op uitgifte en het gebruik daarvan van toepassing zijn, de bank onverwijld in kennis stelt van de diefstal van de betaal-pas en alle redelijke maatregelen neemt om de veiligheid van de persoonlijke beveiligings-gegevens (zoals een pincode) van een betaalinstrument (zoals een betaalpas) te waarborgen.[5]

3.4 Het is in beginsel aan de bank om te stellen – en bij gemotiveerde betwisting door de consument te bewijzen – dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument. Maar op de consument rust daarbij een verzwaarde motiveringsplicht: zij moet de bank voldoende feitelijke gegevens aanreiken om het verwijt van grove nalatigheid te ontzenuwen. Dat betekent concreet dat van de consument mag worden verlangd dat zij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat haar betaalpas en pincode kennelijk in handen van een onbevoegde derde zijn gekomen. De enkele stelling van de consument dat zij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende. Anders wordt de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaatst, zo volgt ook eerdere uitspraken van de commissie.[6]

---

[2] De relevante wetsartikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[4] Zie artikel 7:529 lid 1 BW.
[5] Zie artikel 7:524 BW.
[6] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2021-0922 en 2025-0769, te raadplegen op www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken.

Is sprake van 'grof nalatig' handelen?

3.5 Tegenover de stellingen van de consument heeft de bank het volgende ingebracht. De tas met daarin de betaalpas en het rijbewijs heeft blijkbaar niet altijd onder direct fysiek toezicht van de consument of haar man of vrienden gestaan omdat het een derde is gelukt om deze weg te nemen. Daarnaast heeft de consument daags na de diefstal telefonisch aangegeven dat de pincode haar geboortedatum was. De consument is hier later op teruggekomen door te verklaren dat de dief een combinatie heeft kunnen maken van haar rijbewijsnummer. Vast staat dat de dief de pincode bij de tweede poging goed heeft ingetoetst. De pincode was dus makkelijk te raden, in combinatie met het eveneens weggenomen rijbewijs, en de consument heeft deze daarmee niet goed geheim gehouden, terwijl zij dit volgens het Informatieblad wel had moeten doen.

3.6 De commissie komt tot het oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan de verzwaarde motiveringsplicht die op haar rust (zie 3.4). Zij heeft namelijk onvoldoende inzicht gegeven in hoe het heeft kunnen gebeuren dat een derde haar betaalpas heeft kunnen wegnemen, terwijl deze tas, althans de buggy waarop deze tas was geplaatst, constant beheerd is geweest door ofwel de consument ofwel haar man. Ook heeft zij onvoldoende inzicht gegeven in hoe het heeft kunnen gebeuren dat deze derde (of een ander) de pincode bij de tweede poging juist heeft ingetoetst.

3.7 Hoewel de consument bij repliek heeft aangegeven dat de pincode een combinatie is van cijfers op haar rijbewijs, heeft zij niet gespecificeerd welke cijfers en ook heeft zij specifieke vragen van de commissie op dit punt niet beantwoord. Daarnaast heeft zij niet betwist dat zij daags na de diefstal aan de bank heeft aangegeven dat de pincode haar geboortedatum is. Gelet op het bovenstaande had van de consument mogen verwacht dat zij op dit punt meer inzicht had gegeven, zodat de bank zich een beter beeld had kunnen vormen over wat er precies is gebeurd. Nu zij dit niet heeft gedaan, moet het ervoor worden gehouden dat de consument met grove nalatigheid haar verplichtingen tegenover de bank om de betaalpas en pincode veilig te houden niet is nagekomen.

Conclusie

3.8 De bank hoeft de bedragen niet aan de consument terug te betalen.

Ambtshlve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de in de bijlage opgenomen passages van het Informatieblad van belang. Deze passages zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek

Artikel 5:722

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 527

1. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*

2. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

Artikel 528

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.*
   (...)

Artikel 529

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

Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

Wat moet u doen?

1. *Houdt uw beveiligingscodes geheim*
2. *Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt*
3. *Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken*
4. *Controleer uw betaalrekening*
5. *Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op*

Toelichting veiligheidsregels

1. Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- *Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. (...)*
- *Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet makkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode.*

2. *Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt*

Denk hierbij aan het volgende:

- *Berg de betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas of (mobiele) apparatuur met een betaaltoepassing nog in uw bezit heeft.*