

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0053  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 31 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de bank'
Datum uitspraak	: 22 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

## **Samenvatting**

Op de betaalrekening van consument hebben betalingstransacties plaatsgevonden. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat het gaat om niet-toegestane betalingstransacties en vordert dat de bank haar schade vergoedt. De bank heeft gesteld dat consument grof nalatig heeft gehandeld. Consument heeft dit betwist. De commissie stelt vast dat consument zich niet aan de uniforme veiligheidsregels heeft gehouden. Gelet hierop concludeert de commissie dat consument 'grof nalatig' in de zin van de wet heeft gehandeld. Dat betekent dat consument zelf aansprakelijk is voor de schade. De commissie oordeelt dat haar niet is gebleken van omstandigheden die aanleiding geven om die aansprakelijkheid te beperken. De vordering van consument wordt afgewezen.

### **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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument houdt een spaar- en betaalrekening (hierna: de rekening) aan bij de bank. Aan de rekening van consument was een telefoon van het merk iPhone, type XR gekoppeld. Consument maakte gebruik van de Mobiel Bankieren App (hierna: de app). De toegangscode voor de app heeft zij niet met derden gedeeld.

- 2.2 Op de overeenkomst tussen consument en de bank is onder meer het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.3 Op 28 februari 2020 heeft consument haar telefoon vergeten bij een fitnessapparaat op de sportschool. Dit was omstreeks 14:09 uur. Om 14:45 uur kwam consument erachter dat zij haar telefoon niet meer bij zich had en is zij gaan zoeken naar het eerder genoemde apparaat. De telefoon lag daar toen niet meer. Consument heeft vervolgens de wachtwoorden van onder meer haar (social media) accounts en van haar Apple ID gewijzigd. Zij heeft de telefoon niet geblokkeerd voor verder gebruik en/of gewist en is deze via 'Find my iPhone' blijven volgen. De identificatiecode waarmee zij toegang had tot de app heeft zij niet gewijzigd.
- 2.4 Op 11 maart 2020 heeft Consument een nieuwe telefoon aangeschaft. Deze is op 12 maart 2020 aan de rekening gekoppeld. Op 13 maart 2020 heeft consument bij de politie aangifte gedaan van de diefstal van de telefoon.
- 2.5 Op 17 maart 2020 heeft consument op haar nieuwe telefoon een pop-up bericht ontvangen. In het bericht was vermeld dat een telefoonnummer en een e-mailadres waren toegevoegd aan het Apple ID account van consument. Op dat moment werd ook de mogelijkheid om het toestel te volgen via 'Find my iPhone' uitgeschakeld.
- 2.6 Op 17 en 18 maart 2020 hebben via de app (frauduleuze) overboekingen plaatsgevonden. In totaal is een bedrag van € 9.923,99 van de rekening afgeschreven. Consument heeft deze transacties niet zelf verricht en hier ook niet mee ingestemd. Op 18 maart 2020 heeft de bank de app uit voorzorg geblokkeerd.
- 2.7 Op donderdag 26 maart 2020 om 20:00 uur en op vrijdag 27 maart 2020 heeft consument aangifte gedaan bij de politie betreffende de niet-toegestane transacties van de rekening.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 Consument vordert € 9.923,- van de bank. Dit is het bedrag dat als gevolg van frauduleuze overboekingen van de rekening is afgeschreven. De bank heeft erkend dat consument slachtoffer is van oplichting, echter heeft zij het verzoek van consument om de schade te vergoeden afgewezen omdat zij grof nalatig heeft gehandeld. De bank stelt ten onrechte dat er sprake is van grof nalatig handelen. Consument voert hiertoe het volgende aan. De door de bank genoemde verplichtingen liggen niet voor de hand. Zo is het 'ontkoppelen van een mobiel apparaat in de mobiel bankieren app' en/of het informeren van de bank niet iets waar je aan denkt bij diefstal van een mobiele telefoon.

In geval van de diefstal van een bankpas of creditcard is er sprake van een verloren betaalmiddel en spreekt het voor zich dat men deze laat blokkeren en dat men de bank hierover informeert. Dit in tegenstelling tot verlies of diefstal van een mobiele telefoon. Consument laat weten dat van een ieder aan wie zij het verhaal heeft verteld, niemand van deze verplichtingen op de hoogte was. Wel heeft zij de wachtwoorden van diverse (social media) accounts en haar iCloud gewijzigd. Consument denkt dat het niet anders kan dan dat iemand via malware/keylogger op de nieuwe telefoon de inlogcode van de app heeft weten te achterhalen. Consument is tevens van mening dat zij heeft voldaan aan haar verzwaarde stelplicht. Tot slot vindt consument het onbegrijpelijk dat er zonder tussenkomst van een E-identificatie een bedrag van meer dan € 5.000,- kan worden overgemaakt.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Algemeen*

3.1 De vordering van consument betreft de betwiste transacties waarbij in totaal een bedrag van € 9.923,99,- is afgeschreven. De commissie dient te beoordelen voor wiens rekening en risico deze transacties dienen te komen. De commissie is met de bank van oordeel dat de transacties voor rekening en risico van consument dienen te blijven. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

3.2 Voordat de commissie daartoe overgaat wenst zij op te merken dat 'grove nalatigheid' een wettelijke term is. Deze term volgt uit de toepasselijke wet- en regelgeving (zie bijlage). Dat betekent dat de commissie bij haar oordeel een *juridisch oordeel* geeft en dus *geen moreel waardeoordeel* over de handelwijze van consument.

#### *De inhoudelijke beoordeling: het juridisch kader*

3.3 Het toetsingskader wordt gevormd door artikel 7:524 BW en verder. Op grond van artikel 7:528 lid I BW moet de Bank consument bij niet-toegestane transacties onmiddellijk het bedrag van die transacties terugbetalen. Volgens artikel 7:529 lid I BW draagt de betaler (in dit geval consument) echter alle verliezen die uit niet-toegestane transacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat zij (...) met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid I BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (consument) het betaalinstrument dient te gebruiken *overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn*.

Tevens is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (consument) de betaaldienstverlener (in dit geval de bank) onverwijld in kennis stelt van het verlies of diefstal van het betaalinstrument. De wetgever heeft bepaald dat een mobiele telefoon ook als betaalinstrument kan worden gekwalificeerd.<sup>1</sup> Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn naast overige voorwaarden ook de Uniforme Veiligheidsregels van toepassing. Hierin is vastgelegd dat incidenten direct aan de bank moeten worden gemeld. In de toelichting bij deze regel wordt vermeld dat een klant direct contact moet opnemen met de bank op het moment dat een klant het mobiele apparaat met betaaltoepassing van de bank niet meer heeft.

- 3.4 De bank heeft gesteld dat consument in strijd met de toepasselijke voorwaarden en de uniforme veiligheidsregels en dus grof nalatig heeft gehandeld door het verlies en/of de diefstal van de telefoon niet meteen bij de bank te melden en/of de app te blokkeren. Los daarvan had consument haar telefoon ook op afstand kunnen wissen. Hierdoor had zij kunnen voorkomen dat kwaadwillenden toegang zouden krijgen tot de informatie die op de gestolen telefoon stond. De bank is daarom niet bereid de schade aan consument te vergoeden.
- 3.5 Consument heeft betwist dat zij grof nalatig heeft gehandeld. Zij heeft aangevoerd dat zij alles heeft gedaan wat van haar op dat moment kon worden verwacht. Het melden van het verlies en het ontkoppelen van een mobiele telefoon valt daar echter niet onder. Volgens consument is een mobiele telefoon veel meer dan een betaalmiddel en is het daarom niet voor de hand liggend dat de mobiele telefoon zal worden ingezet om geld te ontvreemden.
- 3.6 Anders dan consument, is de commissie van oordeel dat consument grof nalatig in de zin van de voorwaarden heeft gehandeld. Zoals eerder vermeld gaat het hier om een wettelijke term. De commissie neemt aan dat consument na de diefstal diverse maatregelen heeft getroffen om haar diverse accounts te beschermen. De maatregelen die zij heeft genomen, waren echter niet voldoende om haar handelen als niet grof nalatig te kunnen beschouwen. De commissie overweegt daartoe het volgende.
- 3.7 Ten aanzien van het argument van consument dat de verplichtingen die onder meer uit de Uniforme Veiligheidsregels voortvloeien niet vanzelfsprekend zijn, merkt de commissie het volgende op. Met haar stellingname hierover gaat consument voorbij aan de wettelijke regeling zoals die is neergelegd in artikel 7:524 BW en verder.

---

<sup>1</sup> 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 waar aan gedacht kan worden zijn mobiele telefoons (...)" . Zie ook <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34813-3.pdf> p. 33 en <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31892-3.pdf> p. 15

In deze artikelen is bepaald dat een betaler de verliezen draagt die uit niet-toegestane transacties voortvloeien indien deze het betaalinstrument niet overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, heeft gebruikt. Eerder in deze uitspraak is onder 3.3 vastgesteld dat een mobiele telefoon door de wetgever wordt gezien als een betaalinstrument. Verder staat vast dat de Uniforme Veiligheidsregels van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen partijen. Hierin is bepaald dat incidenten aan de bank moeten worden gemeld. In de toelichting bij deze regel is uitgelegd dat consument contact met de bank moest opnemen omdat zij het mobiele apparaat met betaaltoepassing niet meer in haar bezit had. Vaststaat dat zij dit niet heeft gedaan. De commissie concludeert dat consument niet volgens de toepasselijke voorwaarden heeft gehandeld en dat deze handelwijze kwalificeert als grof nalatig in de betekenis van de wet. Dat consument van mening is dat het niet vanzelfsprekend is dat verlies en/of diefstal van een telefoon gemeld moet worden en dat niemand uit haar omgeving zich hiervan bewust is, maakt dit niet anders. Het argument van consument dat een telefoon zoveel meer is dan een betaalmiddel, is juist, echter neemt dat niet weg dat het tevens een betaalinstrument is waarmee betalingen kunnen worden verricht. Consument had er net als bij een bankpas en een creditcard aan moeten denken dat zij de app op de oude telefoon voor verder gebruik diende te blokkeren. In het verlengde hiervan acht de commissie het waarschijnlijk dat consument geen schade zou hebben geleden als zij (i) bij de bank had gemeld dat haar telefoon was gestolen (en de daarop volgende instructies zou hebben opgevolgd) en (ii) de inhoud van de telefoon op afstand zou hebben gewist. Daartoe acht de commissie van belang dat de telefoon op 28 februari 2020 is gestolen en dat de eerste niet toegestane transactie pas 19 dagen later, op 17 maart 2020, heeft plaatsgevonden. Het feit dat consument de telefoon op afstand wilde volgen om te kunnen zien of deze zou worden gebruikt dient voor haar eigen rekening en risico te komen.

- 3.8 Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft overwogen, concludeert zij dat consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld en dat de schade voor haar rekening en risico dient te blijven. De commissie laat bij haar beoordeling in het midden of consument heeft voldaan aan haar verzwaarde stelplicht. De enkele omstandigheid dat consument de diefstal van de telefoon niet bij de bank heeft gemeld is in het licht van de gegeven omstandigheden voldoende om haar handelwijze als 'grof nalatig' aan te merken.
- 3.9 Het argument van consument dat de door de bank gehanteerde tweestapsverificatie onvoldoende veiligheidswaarborgen biedt, wordt gepasseerd. Daartoe overweegt de commissie dat het voor de betaaldienstgebruiker verplicht is om sterke cliëntauthenticatie te gebruiken wanneer deze zich via internet toegang tot zijn betaalrekening verschafft. Uit artikel 7:529 lid 3 BW volgt dat indien de bank geen sterke clientauthenticatie zou verlangen, consument in beginsel niet aansprakelijk zou zijn voor financiële verliezen.

In artikel 7:514 ab. is het begrip ‘sterke clientauthenticatie’ als volgt gedefinieerd:

*“sterke cliëntauthenticatie: authenticatie met gebruikmaking van twee of meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat alleen de gebruiker weet), bezit (iets wat alleen de gebruiker heeft) en inherente eigenschap (iets wat de gebruiker is) en die onderling onafhankelijk zijn, in die zin, dat de compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd;”*

De commissie stelt vast dat de door de bank gehanteerde authenticatiemethode voldoet aan het wettelijk vereiste en daarmee voldoende veiligheidswaarborgen biedt tegen fraude. Immers, de transacties die door de fraudeurs zijn verricht zijn alleen geslaagd omdat zij konden beschikken over zowel de gestolen telefoon én de toegangscode. Indien de fraudeurs slechts de beschikking over één middel of factor hadden gehad, hadden zij daar geen transacties mee kunnen verrichten. Dat er mogelijk een keylogger/ spyware op het toestel van consument is geïnstalleerd maakt dit niet anders. Ook hier geldt dat de schade voorkomen had kunnen worden als consument de bank tijdig zou hebben geïnformeerd en de app op de gestolen telefoon zou hebben geblokkeerd.

3.10 Artikel 7:529 lid 2 biedt de ruimte om de aansprakelijkheid van consument te beperken als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is de commissie niet gebleken.

3.11 De commissie concludeert dat consument grof nalatig heeft gehandeld en dat de schade voor haar rekening en risico dient te blijven.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*



## Bijlage I - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Artikel 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 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.
- 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.

## **Bijlage 2 – Informatieblad Betaaldiensten Particulieren**

### **Informatieblad Betaaldiensten Particulieren**

In dit Informatieblad leest u meer regels en informatie over onderwerpen uit de:

- Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (deze bestaan uit de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Cliëntrelatie)**
- Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren.**

#### **I. Veiligheid**

Naast de veiligheidsvoorschriften die staan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. moet u zich houden aan de volgende veiligheidsregels.

##### **IA Veiligheidsregels**

###### **Waarover gaan deze regels?**

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan Internet Bankieren, Mobiel Bankieren, betalen bij betaalautomaten in winkels en geld opnemen bij de geldautomaat. De bank heeft hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen vindt u in deze veiligheidsregels.

###### **Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?**

U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag dat zonder uw toestemming van uw bankrekening is afgeschreven, door de bank wordt vergoed. Daarbij mag de bank u volgens de wet in bepaalde gevallen een eigen risico van maximaal 150 euro in rekening brengen. De bank is echter niet altijd verplicht het bedrag, eventueel verminderd met het eigen risico van maximaal 150 euro, aan u te vergoeden. Dit is beschreven in artikel 6.3 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

(...)

Hieronder vindt u een toelichting.

#### **Toelichting veiligheidsregels**

##### **5 Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op**

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen altijd direct contact op met de bank:**
  - u heeft uw bankpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is
  - u weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt
  - u ziet dat er transacties op uw bankrekening hebben plaatsgevonden waarvoor u geen toestemming heeft gegeven
  - u heeft uw mobiel apparaat met betaaltoepassing van de bank niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de betaaltoepassing heeft verwijderd.