

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0804
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 24 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

De consument is tweemaal, vlak na elkaar, slachtoffer geworden van oplichting waarbij derden in totaal meer dan € 100.000,- van zijn bankrekeningen hebben ontvreemd. De consument heeft de bank verzocht deze schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend. De commissie heeft ten aanzien van beide incidenten geoordeeld dat gelet op de feiten en omstandigheden van het geval de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld en de schade in beginsel voor zijn rekening en risico komt. De commissie heeft vervolgens ten aanzien van het tweede incident geoordeeld dat de bank onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld jegens de consument en daarin aanleiding gezien om te oordelen dat een deel van de schade voor rekening van de bank komt. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

I. De procedure

- I.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 en 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende informatie van de bank; 6) de reactie daarop van de consument; 7) de geluidsopnamen van de bank met toelichting; 8) de reactie daarop van de consument.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 juli 2021. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger mr. T.M. Spoler, advocaat. De bank heeft eveneens deelgenomen.
- I.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 is geboren in 1939 en woont zelfstandig in een appartementencomplex behorende bij een woonzorgcentrum. De consument houdt twee betaalrekeningen aan bij de bank. Aan beide rekeningen is een betaalpas gekoppeld met een daarbij behorende pincode. Daarnaast houdt de consument een Bonusrenterekening aan bij de bank. De consument beschikt ook over internetbankieren. Voor het internetbankieren heeft hij een gebruikersnaam en een wachtwoord. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening, de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards, de Voorwaarden Mijn ING en de Uniforme Veiligheidsregels van toepassing (zie voor de relevante bepalingen de bijlage).

- 2.2 Op 14 mei 2019 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting. In het proces-verbaal staat zakelijk weergegeven het volgende opgenomen. De consument heeft een profiel op Bullchat. Dat is een chat/datingsite voor mannen. Op 13 mei 2019 heeft hij gereageerd op een advertentie en is hij in contact gekomen met 2 andere mannen. Ze spraken met elkaar af bij de consument thuis. Hij ontmoette hen in de hal van het wooncomplex en hij liep vervolgens met hen naar zijn appartement. Nadat de twee mannen de woning van de consument waren binnengelaten hebben zij aangegeven dat zij eigenlijk van Bullchat zijn en dat er zware beschuldigingen zijn aan het adres van de consument met betrekking tot contact met minderjarige mannen en dat zij in zijn bankgegevens willen kijken om te controleren of er geen betalingen zijn gedaan aan minderjarige mannen in dit kader. Op deze manier zouden zij de beschuldigingen zelf beoordelen zodat de zaak misschien niet bij de politie hoeft te worden gemeld. De consument was compleet overdonderd en heeft de mannen via zijn laptop toegang gegeven tot zijn internetbankieren. De gebruikersnaam en het wachtwoord voor het internetbankieren staan automatisch ingevuld. Tevens stonden deze gegevens opgeschreven op een papier dat op tafel lag samen met de pincodes van de betaalpassen van de consument. De oplichters hebben de consument gevraagd zijn pinpassen te overhandigen, dit heeft hij gedaan en zij hebben toegang gekregen tot zijn mobiele telefoon. Een van de mannen ging steeds voor een korte periode weg en kwam dan weer terug. Tegen middernacht zijn de mannen vertrokken. De volgende ochtend heeft de consument argwaan gekregen en zijn internetbankieren geraadpleegd. Hij ontdekte dat er grote bedragen van zijn bankrekeningen zijn opgenomen. Zijn betaalpassen, lijst met TAN-codes en papier waar gebruikersnaam, wachtwoord en pincodes op stonden waren verdwenen. Hij heeft vervolgens contact opgenomen met de bank.

- 2.3 In de avond en nacht van 13 mei 2019 zijn de volgende contante geldopnames gedaan van de bankrekeningen van de consument:

Bankrekening 1	Bankrekening 2
<u>13 mei 2019</u> 20:38 uur €1.500 20:39 uur €1.500 20:40 uur €1.500 20:41 uur €1.500 22:07 uur €1.500 22:08 uur €1.500 22:09 uur €1.000 <u>14 mei 2019</u> 00:04 uur €1.500 00:05 uur €1.500 00:06 uur €1.500 00:07 uur €1.500 00:08 uur €1.500 00:09 uur €1.500 00:10 uur €1.000	<u>13 mei 2019</u> 22:10 uur €1.000 <u>14 mei 2019</u> 00:10 uur €1.000

- 2.4 De geluidsbestanden van twee telefoongesprekken die de consument op dezelfde dag met de bank heeft gevoerd maken onderdeel uit van het dossier. Tussen partijen is besproken wat er is voorgevallen en de medewerker van de klantenservice heeft de betaalpassen van de consument geblokkeerd (eerste gesprek). Tevens is de toegang tot het internetbankieren geblokkeerd. De consument zijn per post nieuwe betaalpassen met bijbehorende nieuwe pincodes en nieuwe inloggegevens voor het internetbankieren toegestuurd. Vervolgens kreeg de consument een medewerker van de fraudedesk van de bank aan de lijn. De medewerker heeft aangegeven dat de consument de gebruikersnaam en het wachtwoord voor het internetbankieren opnieuw moet activeren. De consument geeft aan dat dat voor hem lastig is en dat hij hiertoe hulp zal vragen. Een uiterst betrouwbaar hulppersoon van de consument zou hem op korte termijn hierbij helpen.
- 2.5 Deze medewerker van de bank heeft intern overleg gevoerd waarna zij de consument later op de dag terug heeft gebeld (tweede gesprek) en heeft medegedeeld dat de bank niet over zal gaan tot vergoeding van de geleden schade omdat zij van mening is dat geen sprake is van feiten en omstandigheden die tot een vergoedingsplicht van de bank leiden. De consument heeft aangegeven dat hij tussen het eerste en het tweede gesprek met de bank weer is gebeld door het telefoonnummer van de oplichters.

Er wordt verder gesproken over het verzamelen van informatie over de daders door de consument en het doorgeven van die informatie aan de politie. Verder geeft de medewerker aan dat er nog veel geld staat op de rekeningen van de consument en dat het veiliger is deze op een spaarrekening over te boeken.

- 2.6 Iets meer dan drie weken later vindt opnieuw een incident plaats waarbij onbevoegde transacties worden gedaan van de bankrekeningen van de consument. Op 20 juni 2019 heeft de consument voor de tweede keer aangifte gedaan van oplichting bij de politie. Kort en zakelijk weergegeven staat in het proces-verbaal van de aangifte het volgende opgenomen. Op 31 mei 2019 ofwel een week later, de consument weet het niet meer, is in de avond bij de consument aangebeld. De consument deed open en zag een man staan die een Eneco badge om had. De man had zich niet via de intercom in de hal van het wooncomplex gemeld. De consument stuurde deze man weg. Voordat hij zijn voordeur kon sluiten stonden twee mannen in de deuropening. Een van de mannen gaf aan dat hij had gehoord dat de consument was opgelicht en hem € 22.000,- afhandig was gemaakt. Hij gaf aan het geld voor de consument terug te willen halen. Nadat beide mannen waren binnengelaten is een van de mannen ongeveer een uur op de laptop van de consument bezig geweest. De consument heeft niet gezien wat deze man deed. Het interesseerde hem ook niet want hij was in de veronderstelling dat hij zijn geld terug zou krijgen. De man vroeg naar de betaalpassen van de consument, die heeft hij hem gegeven. Daarna hebben ze de consument meegenomen in de auto en zijn ze naar verschillende geldautomaten gereden. De consument bleef in de auto zitten. Na middernacht hebben de mannen de consument weer voor zijn appartement afgezet. De betaalpassen heeft hij niet teruggekregen. Een aantal dagen later heeft de consument de betaalpassen laten blokkeren nadat weer grote bedragen van zijn rekeningen waren afgehaald. De daders hebben nog contact opgenomen met de consument en gevraagd of hij nog wel geld heeft voor boodschappen. De consument heeft aangegeven dat hij geen geld meer had waarna ze € 500,- in zijn brievenbus hebben achtergelaten.
- 2.7 In de periode tussen 5 juni en 10 juni 2019 zijn de volgende contante geldopnames gedaan van de bankrekeningen van de consument:

Bankrekening 1

5 juni 2019

23:53 uur € 150
23:55 uur € 600
23:56 uur € 500
23:57 uur € 600
23:58 uur € 600
23:56 uur € 600

6 juni 2019

00:38 uur €1.500
00:39 uur €1.500
00:40 uur €1.500
00:42 uur €1.500
00:43 uur €1.500
00:44 uur €1.500
00:47 uur €1.000

7 juni 2019

00:09 uur €1.500
00:10 uur €1.500
00:11 uur €1.500
00:12 uur €1.500
00:13 uur €1.500
00:14 uur €1.500
00:15 uur €1.000

8 juni 2019

00:30 uur €1.500
00:32 uur €1.500
03:25 uur €1.500
03:27 uur €1.500
03:28 uur €1.500
03:29 uur €1.500
03:30 uur €1.000

9 juni 2019

02:42 uur €1.500
02:43 uur €1.500
02:44 uur €1.500
02:45 uur €1.500
02:46 uur €1.500
02:47 uur €1.500
02:48 uur € 500

Bankrekening 2

6 juni 2019

00:03 uur € 600
00:04 uur € 600
00:06 uur € 600
00:07 uur € 600
00:08 uur € 600
00:12 uur € 600
00:13 uur € 600
00:14 uur € 600
00:15 uur € 600
00:16 uur € 600
00:17 uur € 600
00:18 uur € 600
00:45 uur €1.500
00:46 uur €1.300

7 juni 2019

00:16 uur €1.500
00:17 uur €1.500
00:45 uur €1.500
00:46 uur €1.500
00:47 uur €1.500
00:48 uur €1.500
00:50 uur €1.000

8 juni 2019

02:59 uur €1.500
03:00 uur €1.500
03:01 uur €1.500
03:02 uur €1.500
03:55 uur €1.500
03:56 uur €1.500
03:58 uur €1.000

9 juni 2019

01:40 uur €1.500
02:36 uur €1.500
02:37 uur €1.500
02:38 uur €1.500
02:39 uur €1.500
02:40 uur €1.500
02:41 uur €1.000

2.8 Op 11 juni 2019 heeft de consument contact opgenomen met de bank en dit tweede voorval besproken. Op 28 november 2019 heeft de consument, bij monde van zijn gemachtigde, de bank aansprakelijk gesteld en verzocht hem schadeloos te stellen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid voor de klacht van de consument waarna hij een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.9 Kort en zakelijk weergegeven heeft de consument aangevoerd dat hem met het eerste incident € 22.000,- en met het tweede incident € 79.750,- afhandig is gemaakt. Daarmee is hem zijn oudedagvoorziening in een maand tijd ontnomen door middel van geraffineerde misleiding en oplichting. De consument is een eenzame en alleenstaande oudere. Hij is een kwetsbare klant. De bank heeft hem als kwetsbare klant niet althans onvoldoende gewaarschuwd dan wel beschermd voor wat hem is overkomen, ondanks de voorzienbaarheid van het gevaar van oplichting van juist deze kwetsbare groep en mede gelet op de aard, ernst en hoeveelheid van de gedane oplichtingen/fraudes, de aanzienlijke kans op grote schade als gevolg hiervan en ondanks de maatschappelijke positie en bijzondere zorgplicht van de bank om dergelijke schade zoveel mogelijk te voorkomen.
- 2.10 De opnames vormen evident ongebruikelijke transacties op de betaalrekeningen van de consument. Bij deze lijst aan ongebruikelijke transacties dient er bij de bank een signaal af te gaan gelet op: de plotselinge en ongebruikelijke verhogingen van de limieten voor de betaalpassen; de vele contante bedragen die per dag zijn gepind; van meerdere rekeningen; gedurende meerdere dagen; op veel verschillende pinlocaties; tijdens merkwaardige tijdstippen waaronder rond middernacht.
- 2.11 Een simpel telefoontje van de bank naar de consument was bijvoorbeeld al voldoende geweest om een en ander te verifiëren en de oplopende schade een halt toe te roepen. Dit geldt temeer voor het tweede incident omdat de bank bekend was met het eerste incident en bekend was met het feit dat de consument bij de oplichters nog steeds op de radar stond nu hij tijdens het telefoongesprek met de fraudedeskmedewerker van de bank aangaf dat hij zojuist weer gebeld was door het telefoonnummer van de oplichters, en met de wetenschap dat er nog veel geld op de rekeningen stond. Dit is door de bank nagelaten.
- 2.12 Bij de tweede oplichting heeft de consument niet zijn pincode(s) en/of inloggegevens aan de oplichters ter hand gesteld en/of waren deze niet zichtbaar voor de oplichters.
- 2.13 Ook is de consument door de bank onvoldoende gewaarschuwd. De bank had hem moeten wijzen op hoe oplichters als de onderhavige te werk (kunnen) gaan; wat het gevaar daarvan is; wat de consument moet doen of nalaten om dit te voorkomen en wat de consequenties volgens de bank zijn indien hij dat niet nakomt.

Dit geldt wederom te meer voor het tweede incident gezien de bekendheid van de bank met de feiten en omstandigheden van het eerste incident. Ook dit heeft de bank nagelaten.

- 2.14 Naast vergoeding van de schade uit hoofde van de onbevoegde transacties op zijn rekening ten bedrage van € 101.750,- vermeerderd met de wettelijke rente hierover vordert de consument een vergoeding van de buitengerechtelijke kosten op grond van artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van € 725,- vermeerderd met de wettelijke rente hierover, en een proceskostenvergoeding conform de door Kifid gehanteerde liquidatietarieven.

Het verweer

- 2.15 De bank heeft ter verweer tegen de stellingen van de consument het volgende aangevoerd. De bank betreurt het dat de consument is misleid en grote schade heeft geleden. De bank valt echter geen nalatigheid te verwijten. De consument heeft in strijd met de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden gehandeld. Uit het proces-verbaal van de eerste aangifte blijkt dat de consument zelf de oplichters toegang tot zijn woning heeft gegeven en dat hij alles vrijwillig aan deze oplichters heeft afgestaan. Dat dit onder valse voorwendselen is gebeurd doet hier niets aan af. Het opbergen van de betaalpas, de geheimhouding van de pincode en de geheimhouding van inlogcodes van het internet-bankieren (Mijn ING) moeten zeer zorgvuldig en veilig gebeuren zodat anderen geen misbruik van deze betaalmiddelen kunnen maken. Doet men dit niet, dan is er sprake van grove nalatigheid zoals bedoeld in artikel 7:524 BW in samenhang met artikel 7:529 BW. De transacties zijn allemaal vanaf de eigen computer van de consument gedaan via het daarbij behorende IP-adres. Er zijn om die reden dan ook geen alerts afgegaan op de transacties.
- 2.16 Na het eerste incident heeft de consument contact opgenomen met de bank. Gelet op het gesprek was er geen aanleiding om te veronderstellen dat het risico bestond dat de consument nog een keer slachtoffer zou worden van oplichting, in tegendeel, hij wist prima wat er was gebeurd en gaf aan dat hij hulp zou krijgen met het activeren van zijn geblokkeerde betaalinstrumenten door iemand die uiterst betrouwbaar is.
- 2.17 Na het tweede incident heeft de consument op 11 juni 2019 contact gehad met een medewerker van de bank. Tijdens dat gesprek heeft de consument aangegeven dat hij de pincodes in huis bewaarde. Dit is gebleken uit de notities die de betreffende medewerker naar aanleiding van dat gesprek heeft gemaakt in het daartoe bestemde systeem van de bank. Een pincode is niet te herleiden uit de betaalpas, is alleen bij de pashouder (in dit geval de consument) bekend en kan dan ook alleen maar via de pashouder worden achterhaald. Het kan dan ook niet anders dan dat de daders beide pincodes hebben achterhaald aan de hand van (aantekening van) beide pincodes die de consument in huis bewaarde. Dit is aannemelijk omdat de daders (zoals ook in het proces-verbaal van de aangifte van 20 juni 2019 staat) ruim een uur bij de consument in huis zijn geweest.

Er mag vanuit worden gegaan dat er sprake moet zijn geweest van een onvoldoende versluiserde aantekening van de pincodes. Om die reden dient de claim van de consument te worden afgewezen. Het tweede incident is ook te laat gemeld door de consument bij de bank.

- 2.18 De bank had niet de plicht om fraude te detecteren. De zorgplicht van de bank gaat niet zover dat er een signaleringsplicht is op afwijkende transacties die mogelijk in verband kunnen worden gebracht met oplichting of fraude of anderszins misbruik van een betaalinstrument. Daarbij komt dat ING als financiële instelling alleen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme verplicht is om cliënten-onderzoek te doen en om transacties te monitoren. Deze monitoring gebeurt altijd achteraf. Door de consument is aangevoerd dat met name na het eerste incident de bank over had moeten gaan tot extra monitoring van de rekening.
- 2.19 De bank houdt voortdurend nauwlettend in de gaten welke (nieuwe) vormen van fraude en/of oplichting zich voordoen en waarschuwt haar rekeninghouders daar ook voortdurend voor. Niet alleen via haar eigen kanalen maar bijvoorbeeld ook in NVB-verband door middel van campagnes op onder andere radio, televisie en via andere kanalen. In het onderhavige geval gaat het om zo een specifieke vorm van oplichting die zelden voorkomt, er bestond voor de bank geen aanleiding de consument hiervoor te waarschuwen. Normaliter zijn slachtoffers van oplichting als gevolg van wat zij hebben meegemaakt extra op hun hoede, waardoor de kans dat hen zoiets nog een keer overkomt zeer gering is. Derhalve bestond er geen aanleiding om de betaalrekeningen van de consument extra te monitoren na het eerste incident.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de door de consument geleden schade voor rekening van de bank dient te komen.

Juridisch kader

- 3.2 In boek 7 van het BW is een regeling over betaaldiensten opgenomen in artikel 522 en verder (zie bijlagen). In artikel 529 lid 1 van boek 7 BW is bepaald dat de betaler (in dit geval de consument) alle verliezen draagt 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. In artikel 524 van boek 7 BW is bepaald dat de consument alle redelijke maatregelen moet treffen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens te waarborgen.

Onder meer door het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die van toepassing zijn te gebruiken en door betaaldienstverlener (in dit geval de bank) onverwijld in kennis te stellen van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik ervan. In artikel 529 lid 2 van boek 7 BW is bepaald dat in gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid kan 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.

Is er sprake van grove nalatigheid in juridische zin aan de zijde van de consument?

Het eerste incident

3.3 De commissie oordeelt dat gelet op de feiten en omstandigheden zoals deze zich hebben voorgedaan sprake is van grove nalatigheid aan de kant van de consument. Dit is een juridische term. Bij het eerste incident heeft de consument vreemden die hij via een online datingsite heeft gesproken binnengelaten waarbij de laptop openstond en de beveiligingscodes voor het internetbankieren en de pincodes van de betaalpassen op een papier stonden geschreven dat naast de laptop op tafel lag. Artikel 529 lid 1 van boek 7 BW bepaalt dat alle verliezen voor rekening en risico van de consument komen indien niet aan de voorwaarden van artikel 524 boek 7 BW is voldaan. De commissie constateert dat de consument zich niet heeft gehouden aan de voorschriften voor veilig bankieren. Ondanks dat de consument zich er niet bewust van was dat hij werd opgelicht heeft hij de oplichters in staat gesteld te beschikken over zijn betaalrekeningen. Hij heeft hiermee grof nalatig gehandeld. Te meer door het risico te nemen om mannen die hij op de chat van een (anonieme) datingsite heeft gesproken uit te nodigen in zijn woning waar zijn inloggegevens en pincodes op tafel lagen naast zijn laptop. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zich hierdoor in een situatie gebracht dat onbekenden van zijn bankgegevens gebruik hebben kunnen maken. De hieruit voortgekomen schade komt voor rekening en risico van de consument.

Het tweede incident

3.4 Ten aanzien van het tweede incident heeft de bank aangevoerd, dat uit haar bankadministratie blijkt dat een gesprek tussen de consument en een medewerker van de bank heeft plaatsgevonden op 11 juni 2019 waarin de consument heeft aangegeven dat hij de nieuwe pincodes ook in huis had bewaard. Uit het proces-verbaal van de tweede aangifte van de consument volgt dat hij ten tijde van het tweede incident in de veronderstelling verkeerde dat de mannen het hem ten tijde van het eerste incident ontnomen tegoed zouden terughalen. Een van hen was bezig op de laptop van de consument. De consument heeft hier verder niet naar omgekeken. De consument heeft gesteld dat hij de pincodes en inloggegevens ten tijde van het tweede incident niet met de daders heeft gedeeld en hij niet weet hoe zij deze hebben bemachtigd.

De bank heeft daartegen ingebracht dat er vanuit mag worden gegaan dat er sprake moet zijn geweest van een onvoldoende versluisde aantekening van de pincodes en de claim van de consument om die reden dient te worden afgewezen. Gelet op de stellingen van partijen overweegt de commissie allereerst dat het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid, maar op de consument een zogenaamde ‘verzwaarde stelplicht’ rust die met zich meebrengt dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop zijn gegevens in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt. Nu de consument daarin onvoldoende inzicht heeft gegeven, neemt de commissie aan dat de daders de pincode van de consument hebben verkregen doordat hij met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 BW niet is nagekomen.¹ Het kan naar het oordeel van de commissie niet anders zijn dan dat de beveiligingscodes via de consument zijn verkregen althans in de woning zijn gevonden. Daarnaast heeft de consument, naar eigen zeggen, de daders vergezeld in hun tocht langs diverse pinautomaten. Een en ander leidt tot de conclusie dat de consument ook ten tijde van het tweede incident niet aan de veiligheidsvoorschriften van de bank heeft voldaan en zijn handelwijze, zoals in de wet is bepaald, als grof nalatig is te kwalificeren.

Dient de schade volledig voor de rekening van de consument te komen?

3.5 De commissie ziet zich ook voor de vraag gesteld of de aansprakelijkheid van de consument op grond van artikel 529 lid 2 van boek 7 BW dient te worden beperkt. De consument heeft onder meer aangevoerd dat de bank, gegeven de bijzondere omstandigheden van dit geval zoals hiervoor onder 2.9 tot en met 2.13 is vermeld, aanleiding had om in te grijpen. De bank heeft zich hiertegen verweerd met de stelling dat op de bank geen wettelijke verplichting tot controle en/of detectie van de transacties rustte en dat zij geen aanleiding had om de consument te waarschuwen voor het risico dat de consument nog een keer slachtoffer zou worden van oplichting. (zie overweging 2.15 tm 2.19).

3.6 De commissie overweegt als volgt. Gelet op de specifieke feiten en omstandigheden in de onderhavige klachtkwestie, namelijk: het feit dat de bank bekend was met de feiten en omstandigheden van het eerste incident; het grote aantal transacties; het tijdsbestek waarbinnen de transacties zijn opgegeven;

¹ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-144 en 2019-733, te vinden op www.kifid.nl.

de tijdstippen waarop de opnames zijn gedaan (veelal rond middernacht), het gebruik maken van het maximale verhoogde opnamelimit van de betaalpassen en de contractuele bevoegdheid van de bank om opdrachten te weigeren (zie artikel 12 van de Voorwaarden Betaalrekening zoals opgenomen in de bijlage), oordeelt de commissie dat op de voet van artikel 529 lid 2 van boek 7 BW de aansprakelijkheid van de consument *ten aanzien van het tweede incident* dient te worden beperkt en stelt dit ex aequo et bono op 50% vast met als gevolg dat € 39.875,- voor vergoeding door de bank in aanmerking komt verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 28 november 2019.

De vordering van de consument ten aanzien van de (buitengerechtelijke) advocaatkosten

- 3.7 De consument heeft voorts een vergoeding van de buitengerechtelijke kosten van € 725,- gevorderd en een proceskostenvergoeding conform de door Kifid gehanteerde liquidatietarieven. De commissie oordeelt als volgt.
- 3.8 Voor de gevorderde vergoeding voor de kosten van € 725,- voor rechtsbijstand voorafgaand aan de procedure geldt in de procedure bij Kifid de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten. In deze zaak geldt het tarief voor zaken met een toegewezen bedrag van € 20.000,- tot € 50.000,- (tarief VI). Volgens dit tarief bedraagt de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten € 250,-, waarbij de commissie van het tarief mag afwijken als de aard of zwaarte van de zaak daartoe aanleiding geeft. In dit geval ziet de commissie aanleiding voor afwijking van het tarief. De bank heeft daarbij de omvang en redelijkheid van deze kosten niet betwist en de kosten komen de commissie ook niet onredelijk voor. De commissie kent het bedrag van € 725,- toe.
- 3.9 Ten aanzien van de door de consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de klacht bij Kifid gemaakte advocaatkosten kent de commissie aan de consument een proceskostenvergoeding toe conform het Liquidatietarief Kifid. Conform Tarief VI wijst de commissie op basis van 2 procentpunten voor de schriftelijke fase en de mondelinge behandeling een bedrag toe van € 1.000,-.

Slotoverweging

- 3.10 Gezien het voorgaande zal een schadevergoeding van € 39.875,- worden toegewezen, te vermeerderen met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 28 november 2019 tot aan de dag van algehele betaling; een vergoeding voor buitengerechtelijke kosten van € 725,- en een proceskostenvergoeding van € 1.000,-. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- (a) aan de consument een bedrag van € 39.875,- betaalt met wettelijke rente daarover vanaf 28 november 2019 tot aan de dag van algehele voldoening;
- (b) aan de consument een bedrag van € 725,- betaalt als vergoeding voor buitengerechtelijke kosten;
- (c) dat de bank aan de consument een bedrag van € 1.000,- betaalt als vergoeding voor proceskosten.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden van de bank

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht

U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.

2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.

3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

Voorwaarden Betaalrekening

12 Uw opdracht weigeren

12.1 ING mag een betaalopdracht weigeren als deze onvolledig, onjuist of onduidelijk is.

12.2 ING mag een betaalopdracht weigeren als wij fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden. Als blijkt dat ons vermoeden niet juist is, zullen we de betaalopdracht alsnog uitvoeren.

(...)

16 Een betaalinstrument gebruiken

16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.

(...)

17 Verlies, diefstal en misbruik van een betaalinstrument

17.1 Het kan zijn dat u een betaalinstrument verliest, of dat het wordt gestolen, onrechtmatig gebruikt of gebruikt op een manier die niet is toegestaan. U moet dat telefonisch melden

aan ING direct nadat u het ontdekt. Het telefoonnummer heeft u bij het betaalinstrument ontvangen. Het telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar. U vindt het telefoonnummer ook op ing.nl. Een Betaalpas kunt u ook zelf direct blokkeren via Mijn ING of de Mobiel Bankieren App.

17.2 Doe ook direct aangifte bij de politie en bewaar de aangifte zorgvuldig.

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

Veiligheid

6 Algemeen

6.1 Voor de maatregelen die u moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken, verwijzen we u naar de Uniforme veiligheidsregels. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. U vindt deze regels verderop in deze brochure.

6.2 In artikel 7 en 8 hierna wordt een aanvullende toelichting gegeven op deze Uniforme veiligheidsregels, zodat u precies weet wat u moet doen of juist niet moet doen om veilig te kunnen betalen.

(...)

7.1 Bewaar uw betaalkaart altijd op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of ongemerkt uw betaalkaart kan wegnemen. (...)

7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders.

7.3 Indien u een voor anderen onherkenbare, aantekening van uw pincode heeft gemaakt, bewaar deze dan niet bij de betaalkaart.

7.4 Controleer regelmatig de aanwezigheid van uw betaalkaart. (...)

8.1 Als u vermoedt dat de veiligheid van uw betaalkaart of pincode niet meer zeker is, meld dat dan onmiddellijk aan ING. Dat moet in ieder geval in deze situaties:

- U hebt uw betaalkaart verloren of uw betaalkaart is gestolen.*
- U hebt uw betaalkaart niet teruggekregen nadat u heeft betaald of geld heeft opgenomen.*
- U weet niet waar uw betaalkaart is.*
- U ziet, bijvoorbeeld op uw afschrift, het overzicht van uw creditcard of op Mijn ING, dat er betalingen zijn gedaan met uw betaalkaart die u niet zelf heeft gedaan.*
- U weet of vermoedt dat iemand anders uw pincode kent of heeft gezien.*

8.2 Na uw melding blokkeren wij uw betaalkaart.

Voorwaarden Mijn ING

Het gebruik

(...)

2.1 Mijn ING is internetbankieren van ING. (...)

2.2 In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.

(...)

2.5 Als u Mijn ING gebruikt, moet u veilig bankieren. Dat doet u door zich te houden aan de Uniforme veiligheidsregels op de pagina hierna. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. Tips over veilig bankieren vindt u op ing.nl/veiligbankieren.

(...)

Uniforme 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 betaalrekening is afgeschreven, door ING wordt vergoed. ING is echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

Wat moet u doen?

- 1. Houd uw beveiligingscodes geheim*.*
- 2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.*
- 3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.*
- 4. Controleer uw bankrekening.*
- 5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.*

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht. (...).

Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

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) 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 7:525 BW

- 1) De betaaldienstverlener die een betaalinstrument uitgeeft,*
 - a) zorgt ervoor dat de persoonlijke beveiligingsgegevens van een betaalinstrument niet toegankelijk zijn voor andere partijen dan de betaaldienstgebruiker die gerechtigd is het betaalinstrument te gebruiken, onverminderd artikel 524;*

(...)

- 2) De betaaldienstverlener draagt het risico van het zenden aan de betaler van een betaalinstrument en van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken daarvan.*

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.*
- 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.”*