

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0011
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 april 2021
Ingediend door : de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], afzonderlijk te noemen de man en de vrouw en samen de consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 7 januari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank. Zij zijn het slachtoffer geworden van fraude door middel van een adreswijziging en de aanvraag van een nieuwe betaalpas op het gewijzigde adres. In totaal is € 1.490,- van de betaalrekening afgeschreven. De consumenten vinden dat de bank de schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de consumenten de veiligheidsregels niet hebben nageleefd door geen melding te maken aan de bank van de hen onbekende adreswijziging, terwijl zij daar wel bericht van hebben ontvangen. Zij hebben daarom grof nalatig gehandeld, zoals bedoeld in de wet en zijn zelf aansprakelijk voor de schade. De vordering 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 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 consumenten houden een gezamenlijke betaalrekening aan bij de bank.

Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing (hierna: de voorwaarden). Onderdeel van de voorwaarden is het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. Voor de relevante bepalingen uit de voorwaarden wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op 15 februari 2021 is door de bank een sms-bericht aan de consumenten verzonden naar het bij de bank bekende telefoonnummer met de mededeling dat het adres van de gezamenlijk rekening gewijzigd is. In bericht staat dat de consumenten contact moeten opnemen met de bank als zij niet bekend zijn met de adreswijziging. Naast een sms-bericht is er ook een bankmail gestuurd met dezelfde mededeling. De vrouw heeft vervolgens het adres gecontroleerd in de online omgeving van de bank, maar zag geen gewijzigd adres. De consumenten hebben geen contact opgenomen met de bank.
- 2.3 Een dag later is een nieuwe betaalpas en een nieuwe pincode aangevraagd voor de betaalrekening. In de dagen die daarop volgden zijn de nieuwe betaalpas en de bijbehorende nieuwe pincode naar het gewijzigde adres gestuurd. De betaalpas is telefonisch geactiveerd en de pincode is gewijzigd. Op 24 februari 2021 is in twee transacties in totaal een bedrag van € 1.490,- van de betaalrekening van de consumenten afgeschreven.
- 2.4 Kort na de afschrijvingen hebben de consumenten contact opgenomen met de bank over vermeende fraude. De betaalpas is door de bank geblokkeerd. De consumenten hebben een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht de schade te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten zijn het niet eens met het besluit van de bank om hun schade niet te vergoeden. Zij hebben niet grof nalatig gehandeld met betrekking tot hun bankzaken. Zij hebben geen idee hoe fraudeurs de mogelijkheid hebben gehad een nieuwe betaalpas aan te vragen voor hun betaalrekening en een adreswijziging door te voeren. Niemand heeft toegang gehad tot hun inloggegevens of gebruik kunnen maken van hun betaalpas. Nadat de vrouw het bericht van de adreswijziging ontving heeft zij de gegevens gecheckt, maar zag zij dat het adres klopte. Zij heeft daarom verder geen actie ondernomen. Bovendien bleek later dat de adreswijziging op de rekening van de man was gedaan. De consumenten wisten niet dat er verschillende adresgegevens doorgegeven konden worden. De bank had een bericht aan hen beiden moeten sturen. Omdat de consumenten niet verwijtbaar hebben gehandeld dient de bank de schade te vergoeden. Zij vorderen een schadevergoeding van € 1.490,-.

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.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de schade die de consumenten hebben geleden moet vergoeden omdat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat in dit geval niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Indien de consumenten niet hebben ingestemd met een betaling, wordt die transactie volgens artikel 7:522 lid 2 als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consumenten onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.
- 3.3 Volgens artikel 7:524 lid 1 BW moeten de consumenten hun betaalpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In hoofdstuk I van het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de betaalrekening. Daarin is onder meer opgenomen dat beveiligingsgegevens geheim moeten worden gehouden en dat de consumenten incidenten direct moeten melden aan de bank.
- 3.4 De commissie beoordeelt of de consumenten – in juridische zin – grof nalatig hebben gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften. Hoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten, rust op de consument een verzwaarde stelplicht.¹ Dat betekent dat de consumenten tenminste enig inzicht dienen te geven in de wijze waarop de fraudeurs de mogelijkheid hebben gehad een nieuwe betaalpas aan te vragen en een adreswijziging door te voeren. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.
- 3.5 De consumenten hebben gesteld dat zij geen idee hebben hoe een derde hun inloggegevens zou kunnen hebben achterhaald. Er is niet ingebroken- of geslopen, er is geen huishoudelijk personeel dat de inloggegevens zou kunnen hebben achterhaald. Bovendien staan de pincodes voor de betaalpassen nergens genoteerd en worden deze alleen uit het hoofd gebruikt. Ook zijn er geen betalingen gedaan via Marktplaats of dubieuze websites. Verder stellen zij dat alleen de vrouw een sms-bericht heeft ontvangen van de bank over de adreswijziging. Een controle van de adresgegevens wees uit dat het adres ongewijzigd was.

¹ Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-308 en 2019-733.

Op dat moment was het hen niet duidelijk dat het mogelijk is om bij een en/of rekening verschillende adresgegevens op hetzelfde rekeningnummer te hebben. Pas later bleek dat het ging om het adres van de man. De consumenten nemen het de bank kwalijk dat de man geen bericht heeft ontvangen van de adreswijziging. Als dat was gebeurd, dan had hij contact met de bank opgenomen om de fraude te voorkomen.

- 3.6 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Het aanvragen van een nieuwe betaalpas en het doorvoeren van een adreswijziging is alleen mogelijk door in te loggen met de juiste inloggegevens. Zonder inloggegevens is het niet mogelijk wijzigingen door te voeren in de beveiligde omgeving van de bank. Het kan daarom niet anders zijn dan dat een derde de toegang heeft gekregen tot de inloggegevens van de consumenten. Hoe dat kan zijn gebeurd hebben de consumenten niet duidelijk gemaakt. Verder blijkt uit de administratie van de bank dat het 06-nummer van de man wel bekend was bij de bank, maar het 06-nummer van de vrouw niet. Het sms-bericht over de adreswijziging is verstuurd aan het telefoonnummer van de man. Daarnaast is er ook een bankmail aan de man verstuurd over de adreswijziging. Dat de man geen bericht zou hebben ontvangen klopt daarom niet.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat de consumenten zelf aansprakelijk zijn voor de schade en overweegt daartoe het volgende. Uit de toelichting van de bank blijkt dat het aanvragen van een betaalpas en het wijzigen van adresgegevens alleen mogelijk is door in te loggen met de inloggegevens van de consumenten. Hoe het dan toch kan dat de fraudeurs een betaalpas konden aanvragen en een adreswijziging konden doorvoeren hebben zij niet kunnen verklaren. De commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de consumenten kennelijk onvoldoende zorgvuldigheid hebben betracht met betrekking tot de inloggegevens.
- 3.8 Daar komt bij dat de consumenten niet hebben gereageerd op het sms-bericht dat zij hebben ontvangen over de adreswijziging, hoewel zij geen adreswijziging hebben aangevraagd. Het verweer van de consumenten dat de bank niet alleen de vrouw, maar ook de man een bericht hadden moeten sturen, slaagt niet. Uit de bankadministratie is gebleken dat de bank een sms-bericht heeft gestuurd naar het 06-nummer dat bij haar geregistreerd stond als het telefoonnummer van de man. Een ander 06-nummer was bij de bank niet bekend. Hoe het kan dat, zoals de consumenten hebben gesteld, de vrouw het sms-bericht heeft ontvangen en niet de man, is niet duidelijk geworden. Wel is duidelijk dat de bank een sms-bericht heeft verstuurd aan het bij haar bekende 06-nummer van de man. Naast het sms-bericht is ook een bankmail over de adreswijziging verstuurd aan de consumenten. In de bankmail stond onder meer dat het adres van de mederekeninghouder niet automatisch mee verandert. De consumenten hadden daarom niet alleen de adresgegevens van de vrouw moeten controleren, maar ook dat van de man.

3.9 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de consumenten de voorschriften die betrekking hebben op de veiligheid van zijn betaalrekening niet hebben nageleefd. Wettelijk gezien kwalificeert het handelen van de consumenten als grof nalatig, zoals bepaald in artikel 7:529 lid 1 BW. Het gevolg daarvan is dat de consumenten zelf aansprakelijk zijn voor de transacties. Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten een zeer vervelende gebeurtenis hebben meegemaakt, bestaat er geen grond voor het toewijzen van de vordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

- I 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.
- 3 De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 524

- I 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 lid I

- I 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 lid I

- I 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

I Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- ∪ Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de (digitale) betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en mobiele bankapps. Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.identifier), codes die u via een mobiele bankapp en/of die u per SMS van uw bank ontvangt.
- ∪ U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die de bank aangeeft. In onderdeel IB van dit hoofdstuk staat welk gebruik van beveiligingscodes is toegestaan.
- ∪ Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf te ontcijferen is. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw (digitale) betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- ∪ Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode. ∪ Zorg ervoor dat niemand kan meekijken wanneer u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode maar ook om andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en Mobiel Bankieren.
- ∪ Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener (zoals een computerbeveiligingsbedrijf) te zijn. De bank of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

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

Denk hierbij aan het volgende:

u Neem in de volgende gevallen altijd direct contact op met de bank:

- ☐ u heeft uw betaalpas en/of wearable niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is,
- ☐ u weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode(s) kent of heeft gebruikt,
- ☐ u ziet dat er transacties op uw betaalrekening 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.

u Neem ook direct contact op met de bank als u iets als vreemd of ongebruikelijk ervaart bij het elektronisch betalen of het online regelen van uw bankzaken, zoals een andere manier van inloggen.

De bank kan zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als de bank u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal de bank u nooit om beveiligingscodes vragen.