

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0959

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Spoofing. Niet-toegestane betalingstransactie. Grove nalatigheid. De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan. Op enig moment wordt zij gebeld door een persoon, die haar ertoe beweegt het programma AnyDesk op haar computer te installeren. Daarna wordt er een betalingstransactie vanaf haar betaalrekening verricht. Nadat dit is gebeurd, beseft de consument dat zij is opgelicht. Zij doet daarvan aangifte bij de politie en vordert dat de bank de betalingstransactie aan haar vergoedt. De commissie is van oordeel dat het coulancekader van de Nederlandse Vereniging van Banken niet van toepassing is, omdat de consument niet is gebeld door iemand die zich voordeed als medewerkster van haar eigen bank en het telefoonnummer van de bank niet is misbruikt. Omdat niet is komen vast te staan dat de betalingstransactie met instemming van de consument is verricht, kwalificeert de commissie de betaling als een niet-toegestane betalingstransactie. De commissie wijst de vordering van de consument af, omdat deze wettelijk gezien grof nalatig heeft gehandeld en daardoor het verlies draagt. De commissie ziet geen aanleiding om deze aansprakelijkheid van de consument te beperken.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 16 augustus 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.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.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met daaraan gekoppeld een betaalpas (hierna: de betaalpas) met bijbehorende pincode. Daarnaast houdt de consument een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) aan bij de bank. De consument maakt gebruik van internetbankieren.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Mijn ING (hierna: de voorwaarden) en de Uniforme veiligheidsregels (hierna: de veiligheidsregels) van toepassing.

2.3 In artikel 1 van de voorwaarden staat:

“(...) Samenhang

1. Op Mijn ING zijn ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. Als in deze voorwaarden bepalingen staan die hetzelfde onderwerp regelen als in de Voorwaarden Mijn ING, dan gaan de Voorwaarden Mijn ING voor.”

2.4 In artikel 2 van de voorwaarden staat:

“(...) Mijn ING gebruiken

1. Mijn ING is internetbankieren van ING. In Mijn ING kunt u onder andere:

- Uw saldo en af- en bijschrijvingen bekijken;*
- Geld overmaken;*
- Uw persoonlijke gegevens beheren en ter identificatie en/of authenticatie versturen naar derden.*

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.

3. (...)

4. (...)

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. (...)

2.5 In artikel 3 van de voorwaarden staat:

“(...) Aansprakelijkheid

1. Als u veilig bankiert, vergoeden wij de schade volledig die u lijdt door misbruik van Mijn ING.

2. Als de schade is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw kant, vergoeden wij de schade niet. (...)"

2.6 In de veiligheidsregels staat:

"(...) 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.*

(...) Denk hierbij aan het volgende:

- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps:

- Wachtwoord
- SMS-codes
- Activeringscode
- Bevestigingscode
- Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
- Mobiele pincode
- ING Scanner: kleurencode en code

(...)

- 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 is te ontcijferen. Bewaar in dat geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt;

- (...)

- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps;

- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan ING u heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van ING of andere dienstverlener (zoals computer beveiligingsbedrijf) te zijn. ING of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

Op ing.nl/veiligbankieren vindt u meer informatie over veilig gebruik van beveiligingscodes.

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.

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/of smartphone, die u voor het regelen van uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg er daarnaast voor dat door ING verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken. (...)"

4. Controleer uw bankrekening. (...)

5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met ING contact op:
 - u heeft uw bankpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is;
 - u weet of vermoedt dat iemand anders, zonder uw toestemming, uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
 - u ziet dat er transacties op uw bankrekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven; (...)"

2.7 Op 7 oktober 2021 omstreeks 21:30 uur heeft een persoon met een anoniem telefoonnummer contact gezocht met de huistelefoon van de consument. Deze persoon heeft zich voorgedaan als een medewerkster van Coöperatieve Rabobank U.A. (hierna: Rabobank) en de consument ertoe bewogen het programma AnyDesk te downloaden op haar computer. Vervolgens is er om 21:54 uur een bedrag van € 320,- van de spaarrekening overgeboekt naar de betaalrekening. Daarna is er om 22:12 uur een bedrag van € 3.867,- overgeboekt van de betaalrekening naar een andere betaalrekening.

2.8 Op 12 oktober 2021 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van overige horizontale fraude (oplichting).

2.9 Op 27 december 2022 heeft de consument de bank per e-mail verzocht de schade van € 3.867,- die zij als gevolg van de oplichting heeft geleden, aan haar te vergoeden. Op 18 januari 2022 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen. In haar brief van die datum staat verder het volgende:

"(...) Coullance

Omtrent deze variant van oplichting ("spoofing" of "bankhelpdeskfraude") dient vervolgens te worden beoordeeld of u in aanmerking komt voor een vergoeding op grond van coullance. (...)

In dit geval is er sprake van iemand die zich voordeed als medewerker van de Rabobank en niet van ING bank. Om die reden voldoet u niet aan deze definitie en kan er geen beroep worden gedaan op de coulanceregeling bij ING.

Conclusie

Voorgaande leidt ertoe dat u niet in aanmerking komt voor een (coulance) vergoeding. (...)"

- 2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.11 De consument vordert een schadevergoeding van € 3.866,- van de bank.
- 2.12 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat – zo begrijpt de commissie – de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Daartoe heeft zij de volgende argumenten aangevoerd:
- a. Ten onrechte heeft de bank aangegeven dat de consument niet voor coulance in aanmerking komt en dat het niet de verantwoordelijkheid van de bank is. Klanten van de bank komen normaliter in aanmerking voor coulance. Aangezien de fraudeur zich aan de telefoon heeft voorgedaan als iemand van een andere bank, vindt de bank dat ze niet tot vergoeding op grond van coulance hoeft over te gaan. Als de dame aan de telefoon had gezegd dat ze van de bank was, was de bank wel overgegaan tot coulance. Het had echter niet uitgemaakt van welke bank de dame aan de telefoon was, in alle gevallen was hetzelfde gebeurd.
 - b. De consument heeft zodra ze achter de oplichting kwam gelijk de bank gebeld, maar het storneren van de overboeking lukte toen niet meer. De consument heeft ook aangifte gedaan bij de politie.
 - c. Het is ongelooflijk triest dat de spoofers mensen op leeftijd en ruim vijftig jaren klant bij de bank op het verkeerde been hebben gezet. De consument is geconfronteerd met het feit dat alles tegenwoordig online moet. De generatie van de consument is niet handig met dit soort middelen. Het is een taak van de bank om ouderen hiervoor te beschermen. En niet per e-mail met allerlei linkjes waar je op moet klikken, maar gewoon per post.
 - d. De consument heeft jaren voor haar pensioen gespaard om wat grotere aankopen te kunnen doen. Helaas zijn die door de covid-19-periode uitgesteld. Nu is iemand anders met haar geld gaan shoppen, zonder haar toestemming.
 - e. Het gaat om een klein bedrag voor de bank, maar voor de consument om een vermogen. Het is dan ook niet fair om dat op deze gemakkelijke manier af te doen. De consument heeft haar hele leven geen schuld gehad en moet nu soms een betalingsregeling treffen om haar medische kosten en de huur te betalen.

Het verweer van de bank

- 2.13 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

Waar gaat de zaak over?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de schade die de consument stelt te hebben geleden door de betalingstransactie van € 3.867,- aan haar moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

- 3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals hiervoor weergegeven onder 2.11 en 2.12. Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat er geen aanleiding is voor een schadevergoeding aan de consument, omdat deze de persoon die haar heeft gebeld (hierna: de oplichter) toegang tot haar computer heeft gegeven door het programma *AnyDesk* te downloaden. De bank heeft toegelicht dat de oplichter daardoor op afstand kon meekijken toen de consument op haar computer heeft ingelogd op *Mijn ING* door haar gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. Volgens de bank was de oplichter op die manier op de hoogte van de gebruikersnaam en het wachtwoord van de consument. Omdat de consument op die manier in strijd heeft gehandeld met de toepasselijke voorwaarden, is de bank van mening dat er geen aanleiding is voor een schadevergoeding. Voor zover de consument een beroep heeft gedaan op de coulanceregeling, is de bank van mening dat deze regeling niet van toepassing is. Volgens de bank is er in deze zaak geen sprake van 'spoofing' in de zin van de coulanceregeling, omdat de oplichter zich voordeed als een medewerker van Rabobank en niet van de bank. Volgens de bank mist de coulanceregeling bovendien toepassing omdat de oplichter geen misbruik heeft gemaakt van het telefoonnummer van de bank.

De coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken met betrekking tot 'spoofing'

- 3.3 Eind 2020 hebben de vier grootbanken besloten tot de coulanceregeling, om particuliere klanten die slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude, ook wel 'spoofing' genoemd, in bepaalde gevallen te vergoeden. Aanleiding voor die beslissing was het feit dat er bij deze vorm van fraude misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat klanten in hun bank hebben doordat het telefoonnummer en/of de naam van de bank worden misbruikt.¹

¹ Bron: <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing>, geraadpleegd op 17 oktober 2022.

De coulanceregeling definieert ‘spoofing’ als volgt: “(...) Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank. (...)”

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is de coulanceregeling niet van toepassing op de situatie van de consument. Vaststaat weliswaar dat zij op 7 oktober 2021 omstreeks 21:30 uur op haar huistelefoon is gebeld door de oplichter, die haar heeft bewogen het programma *AnyDesk* te downloaden op haar computer en dat er daarna een bedrag van € 3.867,- van de betaalrekening is overgeboekt naar een andere betaalrekening. Daarentegen staat ook vast dat de oplichter zich heeft voorgedaan als een medewerkster van de Rabobank en niet van de bank. Tussen partijen is bovendien niet in geschil dat de oplichter gebruik heeft gemaakt van een *anoniem* telefoonnummer en geen misbruik heeft gemaakt van een telefoonnummer van de bank. Uit het voorgaande volgt dat niet is voldaan aan een belangrijk element voor toepasselijkheid van de coulanceregeling, namelijk dat de oplichter zich moet hebben voorgedaan als een medewerker van de *eigen* bank en/of dat de oplichter het telefoonnummer van de *eigen* bank moet hebben gebruikt. De commissie is, nu aan deze voorwaarde niet is voldaan, van oordeel dat de coulanceregeling niet van toepassing is op de situatie van de consument. Ten overvloede merkt de commissie daarbij op dat het niet aan haar is om de coulanceregeling op te rekken.
- 3.5 Gelet op het voorgaande zal de commissie nu ingaan op het relevante wettelijke kader. De wet maakt onderscheid tussen *toegestane* betalingstransacties en *niet-toegestane* betalingstransacties.

Toegestane betalingstransacties

- 3.6 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (in dit geval de consument). Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een toegestane betalingstransactie. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Niet-toegestane betalingstransacties

- 3.7 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie op grond van artikel 7:522 lid 2 BW als *niet toegestaan* aangemerkt. In geval van een niet-toegestane betalingstransactie betaalt de betaaldienstverlener van de betaler (in dit geval de bank) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid I BW. Volgens artikel 7:529 lid I BW draagt de betaler echter zélf 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. In dat laatste artikel staat dat de betaaldienst-gebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken (in dit geval de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, deze verplichtingen niet is nagekomen, kan de rechter de aansprakelijkheid van de betaler beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaal-instrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrecht-matig gebruikt. Dat staat in artikel 7:529 lid 3 BW. Indien een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener (in dit geval de bank) op grond van artikel 7:527 lid I BW 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.

De betalingstransactie van € 3.867,-

- 3.8 Het is onduidelijk of de betaling van € 3.867,- een betalingstransactie met *instemming* van de consument of een *niet-toegestane* betalingstransactie is. De consument heeft gesteld – zo begrijpt de commissie – dat sprake is van een niet-toegestane betalings-transactie. Het is dan aan de bank om te bewijzen dat sprake is van een betalings-transactie met instemming van de consument. Dat staat in artikel 7:527 lid I BW. Dat bewijs heeft de bank echter niet geleverd, zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Op grond van hetgeen hiervoor onder 3.7 is overwogen, zou dit in beginsel tot het oordeel moeten leiden dat de bank het bedrag van € 3.867,- aan de consument moet vergoeden.
- 3.9 De consument zal haar verlies echter zélf moeten dragen, omdat zij naar het oordeel van de commissie met betrekking tot deze betalingstransactie wettelijk gezien ‘grof nalatig’ heeft gehandeld. Alhoewel het aan de bank is om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid door de consument, rust op haar een ‘verzwaarde stelplicht’.

Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop haar pincode in onbevoegde handen zou kunnen zijn geraakt, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.² Dat betekent dat van de consument mag worden verwacht dat zij zo goed mogelijk een verklaring geeft voor de omstandigheid dat haar pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. Daarbij kan zij niet volstaan met te stellen dat zij dat niet weet, maar zal zij in dat geval ook moeten onderbouwen waarom zij die informatie niet kan geven.³

- 3.10 Uit de processtukken blijkt dat de consument de oplichter toegang heeft gegeven tot haar computer nadat deze haar had bewogen het programma *AnyDesk* op haar computer te downloaden. Daarna heeft de consument op verzoek van de oplichter internetbankieren opgestart. Vervolgens heeft zij de oplichter toegang verleend tot haar computer. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee gehandeld in strijd met de veiligheidsregels, hiervoor opgenomen onder 2.6. Nadat de consument het programma *AnyDesk* had gedownload, heeft zij de oplichter in staat gesteld om op afstand een bedrag van de betaalrekening over te maken naar een andere betaalrekening. De commissie is van oordeel dat de consument hiermee evident in strijd met de haar verstrekte veiligheidsregels voor (internet)bankieren als hiervoor onder 2.6 vermeld, heeft gehandeld en bovendien (eerder) argwaan had moeten krijgen dat er iets niet klopte en dat zij de betalingstransactie had kunnen voorkomen. Door dat niet te doen kan haar handelen als grof nalatig in de zin van de wet worden gekwalificeerd.⁴
- 3.11 Het voorgaande betekent dat de consument zélf alle verliezen die uit de niet-toegestane betalingstransactie is voortgevloeid, moet dragen. Dat volgt uit artikel 7:529 lid 1 BW en uit artikel 3 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.5.
- 3.12 De stelling van de consument dat zij als oudere behoort tot een generatie die niet handig is met de digitalisering van de maatschappij, kan haar niet baten. De zorgplicht van de bank reikt niet zo ver dat de bank daarmee rekening behoort te houden. En dat de consument vanwege haar leeftijd alles niet goed heeft kunnen overzien, is de commissie niet gebleken. Indien en voor zover de consument onvoldoende in staat was om haar handelen met betrekking tot de betalingstransactie van € 3.867,- te overzien, is niet komen vast te staan dat dat kenbaar was voor de bank. De bank heeft er dus geen rekening mee kunnen houden. Dat betekent dat de bank daarvan geen verwijt kan worden gemaakt. Ook de overige argumenten die de consument ter afwering van haar aansprakelijkheid heeft aangevoerd, leiden niet tot een ander oordeel.

² Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-144 en 2019-733.

³ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2015-322.

⁴ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-1096 onder 3.4 en 2022-0172 onder 3.4.

Beperking aansprakelijkheid op grond van 7:529 lid 3 BW

- 3.13 De commissie stelt voorop dat de consument weliswaar grof nalatig, maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld. Artikel 7:529 lid 3 BW biedt in zo'n geval de mogelijkheid om de aansprakelijkheid van de consument te beperken. Naar het oordeel van de commissie biedt het hiervoor onder 3.12 overwogene, maar ook de (overige) inhoud van het klachtdossier echter geen aanknopingspunten om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

Wat is de conclusie?

- 3.14 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor haar eigen rekening blijft. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

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 2022, 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 zes 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 twee 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 twee 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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.
3. (...)

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. (...)
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. (...)

Artikel 7:527 BW

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. (...)

Artikel 7:528 BW

- 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.
2. (...)

Artikel 7:529 BW

- 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.
2. (...)
3. 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 en tweede lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.