

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1032

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans, mr. dr. T.H.M. van Wechem, mr. J. van der Groen, mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 januari 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Spoofting. Coulancregeling niet van toepassing. Niet-toegestane betalingstransactie. De consumenten zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De commissie oordeelt dat het coulancekader in dit geval niet van toepassing is. De consumenten hebben wél recht op terugbetaling van het met behulp van de door hen afgestane hun bankpas en pincode opgenomen bedrag van € 5.495,- omdat zij niet grof nalatig hebben gehandeld. Voordat zij de pas afgaven hebben zij deze doorgeknipt om hem onbruikbaar te maken. Zij hebben zich daarmee gehouden aan de doorknipinstructie van de bank. Dit oordeel wordt niet anders doordat zij ook de pincode hebben verstrekt. De consumenten gingen ervan uit en mochten er ook van uitgaan dat de bankpas toch al onbruikbaar was. De commissie wijst de vordering van de consumenten toe.

I. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank en 7) de aanvullende stukken van de consumenten.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juni 2022. Op de hoorzitting was een van de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 3], jurist en [naam 4], juridisch medewerker.
- I.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de meervoudige commissie uitgebreid met de leden mr. J. van der Groen en mr. M.E.J. Bracco Gartner, naar een meervoudige commissie bestaande uit 5 leden. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consumenten hebben een betaalrekening en spaarrekening (hierna samen: de bankrekeningen) bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder andere de Voorwaarden gebruik betaaldpassen en creditcards van juli 2020 (hierna: Vgbc 2020) en de Uniforme veiligheidsregels van juli 2020 (hierna: Veiligheidsregels) van toepassing. De relevante passages zijn in de bijlage opgenomen.
- 2.2 Op 23 juli 2021, omstreeks 13:00 uur, zijn de consumenten slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Zij zijn gebeld door een persoon (hierna: de fraudeur) die zich voordeed als een medewerker van ABN AMRO Bank (hierna: ABN). Op enig moment heeft de fraudeur de consumenten meegedeeld dat hij ook gemachtigd was om namens de bank te handelen. De fraudeur heeft de consumenten tijdens dat telefoongesprek overgehaald om het programma AnyDesk op hun computer te installeren, waarna de fraudeur op de computer kon meekijken. De consumenten zijn toen door hem overgehaald om hun bankpas en pincode af te geven aan een persoon die zich voordeed als DHL koerier. Er is vervolgens tussen 14:24 uur en 14:55 uur vijfmaal gepind met de verkregen bankpas en pincode, voor in totaal € 5.495,-.
- 2.3 Op 27 juli 2021 hebben de consumenten de bank per e-mail gevraagd om hun volledige schade te vergoeden op grond van de 'Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)' van 2 juni 2021 (hierna: 'het coulancekader'). Op 30 augustus 2021 heeft de bank het verzoek van de consumenten per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten stellen dat de bank ten onrechte heeft geweigerd om hun het schadebedrag van € 5.495,- te vergoeden. Zij vorderen dat de bank dit bedrag alsnog vergoedt. Ter onderbouwing van hun stelling hebben zij het volgende aangevoerd.
- 2.5 Ten eerste heeft de bank haar zorgplicht geschonden, omdat zij heeft nagelaten maatregelen te nemen om schade door misbruik van digitaal betalingsverkeer te voorkomen. Zo had de bank jaren geleden al voor het verhogen van het opnamelimiet een systeem met SMS-code meldingen of een twee-factoren-authenticatie moeten invoeren.

Volgens de consumenten rust op de bank een vergaande verantwoordelijkheid om betalingsverkeer veilig te doen plaatsvinden, nu deelnemen aan het betalingsverkeer uitsluitend via bankpassen en pincodes gaat. Omdat de bank hierin volgens de consumenten tekortschiet, dient zij een ruimhartig vergoedingsbeleid te hanteren. De verplichting van de bank om de schade te vergoeden volgt volgens de consumenten ook uit de redelijkheid en billijkheid.

- 2.6 Ook menen de consumenten dat het opnamelimiet van de bankrekeningen te vroeg en dus onterecht is verhoogd. Tot 23 juli 2021 om 18:01 uur gold volgens de consumenten een opnamelimiet van € 1.000,- per dag. Pas na 18:01 uur zou een hoger limiet van € 5.000,- actief worden. De frauduleuze geldopnames hebben onterecht vóór dat tijdstip plaatsgevonden. De consumenten stellen dat de administratie die de bank tijdens de schriftelijke uitwisseling van standpunten heeft overgelegd onduidelijk is en dat de bank daarmee onvoldoende heeft betwist dat het opnamelimiet onterecht is verhoogd.
- 2.7 Ten tweede vinden de consumenten dat zij recht hebben op een volledige vergoeding van het schadebedrag, omdat zij voldoen aan alle vereisten van het coulancekader. Daarbij is de kerndefinitie van spoofing volgens hen: “het vervalsen van kenmerken met als doel om tijdelijk een valse identiteit aan te nemen om het slachtoffer over te halen bepaalde handelingen te verrichten”. De bank heeft niet betwist dat hiervan sprake is. Verder heeft de fraudeur de naam van de bank misbruikt. Hij heeft zich weliswaar in de eerste instantie voorgedaan als medewerker van ABN, maar hij heeft zich vervolgens voorgedaan als een gemachtigde van de bank op grond van een convenant tussen banken. Daarbij komt dat een coulancevergoeding van de bank nodig is om het vertrouwen in de bank te herstellen. Dit herstel van vertrouwen is ook de reden waarom ABN en ICS over zijn gegaan tot vergoeding van de schade die bij hen door de consumenten is geleden.
- 2.8 Tot slot betwisten de consumenten de stelling van de bank dat zij grof nalatig hebben gehandeld. Er is namelijk geen sprake van bewust roekeloos handelen en/of een in laakbaarheid aan opzet grenzende nalatigheid. Het gesprek met de fraudeur heeft geen vragen bij de consumenten opgeroepen, omdat de fraudeur hun vertrouwen had gewonnen. Zij waren zich er niet van bewust dat zij werden opgelicht. Dat de fraudeur op grond van een convenant door de bank was gemachtigd, kwam geloofwaardig op de consumenten over, omdat er meerdere conventen tussen banken bestaan en het bestaan van conventen tussen banken niet ongebruikelijk is. Zij hebben weliswaar hun bankpas en pincode afgegeven, maar zij hadden de bankpas eerst onbruikbaar gemaakt door deze door te knippen. Daarnaast vond dit alles geheel plaats in de sfeer van het gesprek en de consumenten waren daarbij te goeder trouw.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De vraag die de commissie beantwoordt

- 3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de door de consumenten geleden schade van € 5.495,- moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank de schade inderdaad moet vergoeden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.5 Volgens de vaste lijn van de commissie is de bank als betaaldienstverlener verplicht om rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument als rekeninghouder. Aan deze zorgplicht ligt ten grondslag dat de consument moet worden beschermd tegen de gevaren van zijn eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, informatiescheefheid en het nemen van grote en onverantwoorde financiële risico's.¹
- 3.6 De consumenten hebben gesteld dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden omdat zij meer en/of betere beveiligingsmaatregelen had moeten treffen. Daarnaast heeft de bank volgens de consumenten onterecht het opnamelimiet verhoogd.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden, omdat de bank voldoende beveiligingsmaatregelen heeft genomen. Er moet namelijk worden ingelogd in de mobielbankierenapp door middel van een digitale handtekening (vingerafdruk, gezichtsherkenning of pincode). Vervolgens moet een ingevoerde betaling via de mobielbankierenapp door de consumenten worden bevestigd. Om de betaling te versturen wordt nogmaals een digitale handtekening gevraagd. Ook voor het verhogen van het opnamelimiet moet via een digitale handtekening worden ingelogd in de mobielbankierenapp. Vervolgens moet de limietwijziging met een vijfcijferige pincode worden bevestigd. Tot slot moet een pincode worden ingevoerd bij een geldopname bij een geldautomaat. Het enkele feit dat de bank meer beveiligingsmaatregelen had kunnen nemen, betekent niet dat de bestaande beveiliging onvoldoende was.
- 3.8 Verder heeft de bank het opnamelimiet van de consumenten niet onterecht verhoogd. De bank heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat geen wachttijd van vier uur gold bij de limietwijziging voor contante geldopnames.

¹ Zie Kifid GC nr. 2021-0108, overweging 4.5, te vinden op www.kifid.nl

Deze wachttijd gold alleen voor overboekingen via MijnING of de mobielbankierenapp. Op 23 juli 2021 om 14:01 uur is een aanvraag tot limietwijziging gedaan in de beveiligde bankomgeving van de consumenten. Tot 23 juli 2022 om 18:01 uur gold er dus inderdaad een limiet van € 1.000,- per dag voor *overboekingen*. De limietwijziging voor *contante geldopnames* is echter direct ingegaan, waardoor er met de bankpas direct contant geld kon worden opgenomen.

Het coulancekader is niet van toepassing

- 3.9 De consumenten hebben gesteld dat zij op grond van het coulancekader een volledige schadevergoeding moeten ontvangen. De bank heeft echter gemotiveerd betwist dat het coulancekader van toepassing is op de consumenten. De naam en het telefoonnummer van de bank zijn volgens de bank niet misbruikt. De fraudeur heeft zich weliswaar als gemachtigde van de bank voorgedaan, maar pas later in het telefoongesprek. Daarnaast werkt de bank niet met gemachtigden.
- 3.10 De beslissing van de bank dat het coulancekader niet van toepassing is, is naar het oordeel van de commissie juist. Het coulancekader biedt namelijk, onder voorwaarden, een vergoeding in geval van bankhelpdeskfraude die als volgt is gedefinieerd:
- 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.*
- 3.11 Van bankhelpdeskfraude onder het coulancekader is dus sprake als de crimineel het slachtoffer overhaalt om een betaling te doen naar een zogenaamde veilige rekening bij zijn of haar bank. Dat is in het onderhavige geval niet gebeurd. De consumenten hebben hun bankpas en pincode afgegeven aan de fraudeur die er vervolgens zelf transacties mee heeft gedaan. Aan de definitie van bankhelpdeskfraude in de zin van het coulancekader is dus (strikt genomen) niet voldaan en de consumenten hebben daarom geen recht op een vergoeding onder dat kader.
- 3.12 Nu er geen schadevergoeding wordt toegekend op grond van het coulancekader, zal de commissie ingaan op de relevante wettelijke regels van betalingstransacties en schadevergoeding.

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

- 3.13 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties.

Vooropgesteld moet worden dat de geldopnames van in totaal € 5.495,- *niet-toegestane* betalingstransacties zijn, omdat de consumenten met die transacties niet hebben ingestemd.² Uit de schriftelijk overgelegde stukken en de standpunten die ter zitting zijn aangedragen is gebleken dat beide partijen er van uitgaan dat de contante geldopnames zonder toestemming van de consumenten door de fraudeur zijn gedaan.

- 3.14 De bank moet het bedrag van niet-toegestane betalingstransacties onmiddellijk aan de consumenten terugbetalen.³ De bank hoeft dit echter niet te doen als komt vast te staan dat de consumenten één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) met grove nalatigheid niet zijn nakomen.⁴ Artikel 7:524 BW⁵ bepaalt onder meer dat de consumenten zich moeten houden aan de veiligheidsregels van de bank.

Beoordeling van 'groe nalatigheid'

- 3.15 De consumenten hebben dus recht op een volledige schadevergoeding, tenzij zij grof nalatig hebben gehandeld. Of de consumenten in dit geval grof nalatig zijn geweest, moet worden beoordeeld aan de hand van de Nederlandse maatstaf 'bewust roekeloos nalaten'. De bewijslast van grove nalatigheid rust op de bank.⁶
- 3.16 De bank heeft gesteld dat de consumenten zich niet aan de overeengekomen verplichtingen hebben gehouden. Op grond van artikel 7.2 Vgbc en regel 2 van de Veiligheidsregels mochten de consumenten hun bankpas en pincode namelijk niet aan derden verstrekken. Door dit wel te doen hebben de consumenten op grond van de wet en/of op grond van artikel 22 Vgbc⁷ grof nalatig gehandeld en komen de contante geldopnames niet voor een vergoeding in aanmerking. De bank stelt verder dat de consumenten alert hadden moeten zijn en vragen hadden moeten stellen, in elk geval vanaf het moment dat de fraudeur hen meedeelde dat hij als gemachtigde de bankrekeningen bij de bank kon veiligstellen.
- 3.17 De consumenten hebben hier tegenin gebracht dat het voor grove nalatigheid vereiste bewust roekeloos handelen en/of een in laakbaarheid aan opzet grenzende nalatigheid bij hen ontbrak. Zij waren zich niet bewust van de verplichting, maar hebben juist te goeder trouw gehandeld nadat de fraudeur hun vertrouwen had gewonnen. Zij hebben de bankpas bovendien doorgeknipt, die daarmee in hun ogen onbruikbaar werd. Vervolgens hebben zij de bankpas en hun pincode verstrekt.

² Zie artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage.

³ Zie artikel 7:528 lid 1 BW, opgenomen in de bijlage.

⁴ Zie artikel 7:529 lid 1 BW, opgenomen in de bijlage.

⁵ Opgenomen in de bijlage.

⁶ Zie de preambule bij PSDI onder 33 (opgenomen in de bijlage) en Kifid CvB nr. 2020-027, overweging 5.14, te vinden op www.kifid.nl

⁷ Opgenomen in de bijlage.

Volgens de consumenten maakt het feit dat de bankpas kennelijk niet op de juiste wijze is doorgeknipt en de chip nog bruikbaar was hun handelen nog niet grof nalatig.

- 3.18 De commissie beoordeelt de standpunten van partijen als volgt. Daarbij merkt zij eerst op dat artikel 22 Vgbc, in tegenstelling tot wat de bank tijdens de hoorzitting hierover heeft aangevoerd, niet van toepassing is indien en voor zover het in strijd is met de dwingendrechtelijke bepalingen over niet-toegestane betalingstransacties.⁸
- 3.19 Het staat vast dat de consumenten de veiligheidsregels hebben geschonden door hun bankpas en pincode aan een derde af te geven. De schending van de veiligheidsregels, betekent dat de consumenten *nalatig* zijn geweest, maar dat wil nog niet zeggen dat zij *grof* nalatig hebben gehandeld. Niet ieder tekortschieten in de voor de consumenten geldende verplichtingen om hun bankpas steeds bij zich te houden, hun pincode geheim te houden en maatregelen te treffen om te voorkomen dat een ander zich met behulp van hun bankpas en/of pincode toegang kan verschaffen tot hun bankrekeningen, leidt namelijk tot die gevolgtrekking.⁹
- 3.20 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende feiten en omstandigheden heeft aangedragen om te kunnen concluderen dat de consumenten bewust roekeloos nalatig (en dus grof nalatig) hebben gehandeld. Niet vastgesteld kan worden dat de consumenten zich op enig moment daadwerkelijk bewust waren van het gevaar dat hun bankpas kon worden misbruikt door deze af te geven aan de fraudeur die zich als gemachtigde van de bank voordeed en dat de consumenten hun bankpas en pincode ondanks dit bewustzijn alsnog hebben afgegeven.
- 3.21 Hierbij is met name van belang dat de consumenten hun bankpas eerst hebben doorgeknipt om deze onbruikbaar te maken, voordat zij deze hebben afgegeven. De consumenten hebben daarmee de instructie opgevolgd die de bank bij een nieuwe betaalpas geeft en die op de website van de bank staat. Uit de door de bank verstrekte informatie blijkt niet dat de bank in die instructie ook voorschrijft hoe de pas moet worden doorgeknipt om deze onbruikbaar te maken. Dit leidt naar het oordeel van de commissie tot de conclusie dat de consumenten niet grof nalatig hebben gehandeld door de pas af te geven nadat zij deze hadden doorgeknipt. Dit oordeel wordt niet anders doordat de consumenten ook de pincode hebben verstrekt. Zij gingen ervan uit en zij mochten er, gelet op de instructie van de bank, ook van uitgaan dat de doorgeknipte bankpas onbruikbaar was en met de pincode geen geld van de rekening kon worden overgeschreven of opgenomen.

⁸ Zie artikel 7:550 lid 1 BW.

⁹ Zie ook Kifid CvB nr. 2020-027, overweging 5.33, te vinden op www.kifid.nl.

3.22 Overigens heeft de bank sindsdien haar informatievoorziening over het doorknippen van de bankpas op haar website gewijzigd en zij heeft daarbij een waarschuwing geplaatst voor fraude met een (onjuist doorgeknipte) bankpas.

Conclusie

3.23 Omdat grove nalatigheid niet vast is komen te staan, is de bank volgens de wet gehouden het schadebedrag van € 5.495,- aan de consumenten te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 5.495,- aan de consumenten vergoedt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

In het toepasselijke Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 522

- 1 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
- 2 De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)*

Artikel 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

- 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. (...)*

Artikel 533

(...)

- 4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

(...)

Artikel 550

- I Van het bepaalde bij deze titel kan niet ten nadele van de betaaldienstgebruiker worden afgeweken, tenzij anders is bepaald.*

(...)

Relevante overweging uit de Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007

In de toepasselijke Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007 is de volgende relevante overweging uit de preambule opgenomen:

(33)

Bij de beoordeling of de betalingsdienstgebruiker nalatig is geweest, moeten alle omstandigheden in aanmerking worden genomen. Het bewijs voor en de mate van de beweerde nalatigheid moet volgens het nationale recht worden beoordeeld. Contractuele clausules en voorwaarden met betrekking tot de verstrekking en het gebruik van het betaalinstrument die de bewijslast voor de consument vergroten of de bewijslast voor de verstrekker verminderen, moeten als nietig worden beschouwd.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards van juli 2020

In de toepasselijke Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards van juli 2020 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

7 Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels

(...)

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

(...)

22 Verlies, diefstal en misbruik

(...)

22.2 U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan, doordat u frauduleus heeft gehandeld of als u opzettelijk of met grove nalatigheid niet heeft voldaan aan één of meer verplichtingen die horen bij het gebruik van betaalkaarten. Bij wijze van voorbeeld en in aanvulling op de Voorwaarden Betaalrekening is sprake van grove nalatigheid:

- Als u de brief met pincode bewaart; of
- Als u een aantekening van uw pincode bij uw betaalkaart bewaart

(...)

Relevante bepalingen uit de Uniforme veiligheidsregels van juli 2020

In de toepasselijke Uniforme veiligheidsregels van juli 2020 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u de bankpas gebruikt en controleer of u uw eigen bankpas daarna terugkrijgt;
- Berg de bankpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen.
- Controleer regelmatig of u de bankpas nog in uw bezit heeft.