

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0934

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, A.E. Tevel, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Spoofting. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude, met rekeningen van de twee banken waar zij bankiert. De ene bank heeft de schade vergoed. De klacht gaat over de andere bank. Niet gebleken is dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie oordeelt dat het coulancekader in dit geval niet van toepassing is. Er is sprake van niet-toegestane transacties waarbij het handelen van de consument in juridische zin als grof nalatig moet worden gekwalificeerd. In beginsel komt de schade in dat geval voor rekening van de consument. De commissie heeft echter beslist tot beperking van deze aansprakelijkheid gelet op de mate van persoonlijke verwijtbaarheid van de consument in het onderhavige geval. De commissie wijst de vordering van de consument gedeeltelijk 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consument van 25 mei 2022; 7) de aanvullende reactie van de bank van 26 januari 2023; 8) de aanvullende reactie van de consument van 12 maart 2023; 9) de na de hoorzitting gegeven aanvullende reactie van de bank en 10) de na de hoorzitting gegeven aanvullende reactie van de consument.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1] en de heer [naam 2].
- 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 heeft een betaalrekening en spaarrekening (hierna ‘de bankrekening’) bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder andere de Voorwaarden ASN Online Bankieren (hierna ‘de voorwaarden’) van toepassing. De relevante passages zijn in de bijlage opgenomen.
- 2.2 Op 9 september 2021, omstreeks 15:30 uur, is de consument slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Zij is gebeld door een persoon (hierna ‘de fraudeur’) die zich voordeed als een medewerker van Rabobank. Op enig moment heeft de fraudeur de consument meegedeeld dat hij ook gemachtigd was om namens de bank te handelen. De fraudeur heeft de consument tijdens dat telefoongesprek overgehaald om het programma AnyDesk op haar computer te installeren, waarna de fraudeur op de computer kon meekijken. De consument is toen door hem overgehaald om haar bankpas en digipas af te geven aan een persoon die zich voordeed als koerier van DHL. Er zijn vervolgens tussen 17:12 uur en 19:24 uur verschillende geldopnamen en betalingen verricht met de bankpas en pincode, voor in totaal € 9.063,39.
- 2.3 De consument heeft de bank verzocht haar volledige schade te vergoeden op grond van de ‘Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)’ van 2 juni 2021 (hierna: ‘het coulancekader’). De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank ten onrechte heeft geweigerd om haar het schadebedrag van € 9.063,39 te vergoeden. Zij vordert dat de bank dit bedrag alsnog vergoedt. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft zij het volgende aangevoerd.
- 2.5 De betreffende transacties hebben volgens de consument zonder haar toestemming en buiten haar wil om plaatsgevonden. Er is sprake van een wilsgebrek en de consument vernietigt dan ook deze transacties.
- 2.6 Verder vindt de consument dat het coulancekader in deze situatie van toepassing is. De fraudeur heeft namelijk misbruik gemaakt van de consument in de naam van de bank.
- 2.7 Ten slotte vindt de consument dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door geen actie te ondernemen zoals het blokkeren van haar bankrekening naar aanleiding van de voor haar doen zeer ongebruikelijke transacties.

Het verweer

- 2.8 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

Inleiding

- 3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de door de consument geleden schade van € 9.063,39 moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank de schade tot een bedrag van € 4.532,- moet vergoeden en licht haar oordeel als volgt toe.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.2 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
- 3.3 De consument vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door geen actie te ondernemen zoals het blokkeren van haar bankrekening naar aanleiding van de voor haar doen zeer ongebruikelijke transacties.
- 3.4 Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.² De bank kan in haar rol van betaaldienstverlener geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de opnames zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.³ Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

¹ Zie GC Kifid nr. 2021-0108, onder 4.5. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

² Zie GC Kifid nr. 2019-531.

³ Zie GC Kifid nr. 2019-759, onder 4.3.

Bewustheid van het daaraan verbonden ‘gevaar’ bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.⁴ In het onderhavige geval is niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank ten tijde van de opnames ervan op de hoogte was dat de consument opgelicht werd. De bank heeft dus niet verwijtbaar gehandeld door de consument niet te waarschuwen of haar bankrekening te blokkeren.

Het coulancekader is niet van toepassing

- 3.5 De consument heeft gesteld dat zij op grond van het coulancekader een volledige schadevergoeding moet ontvangen. De bank heeft echter gemotiveerd betwist dat het coulancekader van toepassing is op de consument. Het coulancekader is allereerst uitsluitend van toepassing bij fraude waarbij de fraudeur zich voordoeft als medewerker van de bank. In dit geval deed de fraudeur zich voor als medewerker van een andere bank, te weten de Rabobank. Daarnaast heeft de consument niet zelf een opdracht tot overboeking gegeven, en is het telefoonnummer van de bank niet misbruikt.
- 3.6 Het uitgangspunt 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.*
- 3.7 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 consument heeft haar 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 consument heeft daarom geen recht op een vergoeding onder dat kader.
- 3.8 Nu er geen schadevergoeding wordt toegekend op grond van het coulancekader, zal de commissie ingaan op de relevante wettelijke regels van betalingstransacties en schadevergoeding.

⁴ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 ‘Van den Berg’. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

- 3.9 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Vooropgesteld moet worden dat de transacties van in totaal € 9.063,39 niet-toegestane betalingstransacties zijn, omdat de consument met die transacties niet heeft ingestemd.⁵ Uit de schriftelijk overgelegde stukken en de standpunten die ter zitting zijn aangedragen is gebleken dat beide partijen ervan uitgaan dat de transacties zonder toestemming van de consument door de fraudeur zijn gedaan.
- 3.10 De consument stelt zich op het standpunt dat gezien het vorenstaande sprake is van een wilsgebrek en dat de transacties dan ook vernietigd kunnen worden. De commissie volgt de bank in haar betoog dat van vernietiging van de transacties geen sprake kan zijn. De consument is opgelicht door de fraudeur. Hierbij is geen overeenkomst tot stand gekomen tussen haar en de bank.

Beoordeling van ‘groeve nalatigheid’

- 3.11 Uitgangspunt is dat de bank het bedrag van niet-toegestane betalingstransacties onmiddellijk aan de consument moet terugbetalen.⁶ De bank hoeft dit echter niet te doen als komt vast te staan dat de consument één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) met grove nalatigheid niet is nakomen.⁷ Artikel 7:524 BW⁸ bepaalt onder meer dat de consument zich moeten houden aan de veiligheidsregels van de bank.
- 3.12 De consument heeft dus recht op een volledige schadevergoeding, tenzij zij grof nalatig heeft gehandeld. Of de consument in dit geval grof nalatig is geweest, moet worden beoordeeld aan de hand van de maatstaf ‘aan opzet grenzende schuld’.⁹ De bewijslast van grove nalatigheid rust op de bank.¹⁰
- 3.13 De bank heeft gesteld dat de consument zich niet aan de overeengekomen verplichtingen heeft gehouden. Volgens artikel 7:524 BW moet een consument haar betaalpas en andere beveiligingsmiddelen gebruiken volgens de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In artikel 7.3 van de Voorwaarden zijn de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren opgenomen. Daarin staat onder meer dat beveiligingscodes geheimgehouden moeten worden en dat de consument ervoor moet zorgen dat de betaalpas nooit door iemand anders gebruikt kan worden.

⁵ Zie artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage.

⁶ Zie artikel 7:528 lid 1 BW, opgenomen in de bijlage.

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

⁸ Opgenomen in de bijlage.

⁹ Zie GC Kifid nr. 2023-0779, onder 3.8.

¹⁰ Zie de preambule bij PSDI onder 33 (opgenomen in de bijlage) en Kifid CvB nr. 2020-027, overweging 5.14.

Verder volgt uit dit artikel dat de consument moet zorgen voor een goede beveiliging van de apparatuur waarop zij haar bankzaken doet en ervoor moet zorgen dat de toepassingen op die apparatuur niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. De consument heeft deze veiligheidsregels niet in acht genomen door het programma AnyDesk op haar computer te installeren, haar bankpas en digipas af te geven aan een onbekende en de pincodes van de betaalpas en digipas telefonisch door te geven dan wel door deze codes op de computer in te vullen aan de fraudeur ter beschikking te stellen. Daarnaast heeft de consument geen actie ondernomen naar aanleiding van de bevestigingsbericht over het verhogen van de limiet van haar betaalpas dat de bank haar per e-mail zond en waarin tevens gewaarschuwd wordt om contact op te nemen als de klacht de opdracht niet zelf gegeven heeft.

- 3.14 De consument heeft hier tegenin gebracht dat zij de fraude als zeer traumatisch heeft ervaren. Door de wijze waarop de fraudeur op haar inpraatte heeft zij niet gehandeld op een wijze die zij onder normale omstandigheden zou doen. De e-mail van de bank waarin kenbaar werd gemaakt dat de limiet van haar betaalpas was verhoogd heeft zij weliswaar in een flits voorbij zien komen maar ze was in de veronderstelling dat deze melding van de bank het gevolg waren van de hackpoging die gaande was maar dat haar geld, zoals de fraudeur haar telefonisch verzekerde, veilig was. Verder voert de consument aan dat zij veronderstelde met het opvolgen van de telefonische instructies die zij kreeg over de het doorknippen van de bankpas, in de lengte en door een bepaald plaatje net onder het midden, deze pas niet langer te gebruiken was en dat een derde hier dus niets mee kon. Ook realiseerde de consument zich niet dat de digipas persoonlijk was. Dat deze door de fraudeur werd opgehaald kwam haar niet onlogisch voor, omdat de bank deze recyclet.
- 3.15 De commissie stelt vast dat de consument erkent, althans niet betwist, de in artikel 7.3 van de Voorwaarden opgenomen veiligheidsregels te hebben geschonden op de door de bank geschetste wijze. De schending van de in de voorwaarden opgenomen veiligheidsregels, betekent dat de consument nalatig is geweest, maar dat wil nog niet zeggen dat zij grof nalatig heeft gehandeld. Niet ieder tekortschieten in de voor de consument geldende verplichtingen om haar beveiligingscodes, haar pincode geheim te houden en maatregelen te treffen om te voorkomen dat een ander zich met behulp van haar bankpas en/of pincode toegang kan verschaffen tot haar bankrekening, leidt namelijk tot die gevolgtrekking.¹¹
- 3.16 De commissie oordeelt dat de consument, zoals de bank stelt, grof nalatig heeft gehandeld, omdat zij zeer ongebruikelijke en risicovolle handelingen in opdracht van de fraudeur opvolgde zonder contact met de bank te zoeken. Verder speelt bij dit oordeel een rol dat de consument vier van de vijf in de Voorwaarden opgenomen beveiligingsregels onvoldoende in acht heeft genomen.

¹¹ Zie ook CvB Kifid nr. 2020-027, onder 5.33.

Hierbij weegt voor de commissie ook mee dat uit het proces-verbaal van aangifte volgt dat de consument op meerdere momenten enigszins heeft getwijfeld.

Beperking van de aansprakelijkheid op grond van 7:529 lid 2 BW

- 3.17 In beginsel komt de schade vanwege het grof nalatig handelen van de consument voor haar rekening en risico. De commissie komt, nu het geschil aan haar is voorgelegd, de bevoegdheid toe om op grond van artikel 7:529 lid 2 BW de aansprakelijkheid van de consument te beperken. De commissie beslist tot beperking van de aansprakelijkheid van de consument en overweegt als volgt. De bank heeft de consument in de brief van 27 maart 2019 waarmee zij haar bankpas die gebruikt is bij de fraude heeft verstrekt de volgende instructie gegeven over de wijze waarop een bankpas kan worden weggegooid: *Als u uw nieuwe pas eenmaal heeft gebruikt, blokkeren wij automatisch uw oude pas. U kunt uw oude pas bij de chip doorknippen en weggoien.* De consument kreeg van de fraudeur de instructie de bankpas in de lengte en door een bepaald plaatje net onder het midden door te knippen. Hoewel deze twee instructies niet identiek zijn, kan niet zonder meer geconcludeerd worden dat deze instructies praktisch gezien van elkaar verschillen. De instructie van de bank is namelijk op meerdere manieren uit te leggen.
- 3.18 Rekening houdend met deze omstandigheden kan niet worden gezegd dat de persoonlijke verwijtbaarheid van de consument zodanig is dat zij met het dragen van alle hiervoor beschreven schade – geheel - dient te worden belast. Aldus beperkt de commissie de aansprakelijkheid van de consument tot de helft van de schade, zodat de helft voor rekening komt van de bank. Het gaat dan om de helft van de totale schade van € 9.063,39, welk bedrag de commissie zal afronden tot € 9.064,-. Daarmee komt de vergoeding van de bank aan de consument uit op € 4.532,-.

Ambtshalve toetsing

- 3.19 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 7.3 van de Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 4.532,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 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

- 1 *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*
- 2 *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. (...)*
- 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.*

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 betaelopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaelopdracht 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 Voorwaarden ASN Online Bankieren

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de Voorwaarden ASN Online Bankieren die in de uitspraak zijn genoemd.

7. Veilig bankieren

(Uniforme veiligheidsregels particulieren) De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels vindt u op veiligbankieren.nl. We hebben Van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie voor ASN Online Bankieren gemaakt.

(...)

7.3 Wat moet u doen?

- 1. Houd uw beveiligingscodes geheim.*
- 2. Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.*
- 3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.*
- 4. Controleer uw betaalrekening.*
- 5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.*