

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0394

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel aangeduid als de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

### Samenvatting

De consumenten stellen dat er bedragen van hun rekening zijn afgeschreven waarvoor zij geen toestemming hebben gegeven. De bank dient deze schade volgens de consumenten te vergoeden. De bank heeft dit betwist en stelt zich op het standpunt dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten onvoldoende duidelijk gemaakt wat er precies is gebeurd. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

## 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 en 5) 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 consumenten 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 bankrekening aan bij de bank. Op deze overeenkomst is het Reglement Privérekening van toepassing. De relevante bepalingen hieruit zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 Tijdens een vakantie in Turkije zijn op 3 september 2023 tussen 22:55:16 uur en 22:57:41 uur (lokale tijd) verschillende betalingen gedaan met de pinpas en pincode van de consumenten. Daarbij is een bedrag van € 2.014,58 van de rekening van de consumenten afgeschreven.
- 2.3 De consumenten hebben om 22:55 uur contact opgenomen met de bank om de bankpas te laten blokkeren. Om 22:59 uur heeft de bank de bankpas geblokkeerd.
- 2.4 De consumenten hebben bij hun reisleiding een verklaring afgelegd over wat er is gebeurd. Deze verklaring is door consument 2 ondertekend. Hierin wordt (letterlijke weergave) het volgende vermeld:

*De gast (...) kon niet pinnen met zijn bankkaart en iemand wilt hem helpen die hij niet kent. Tijdens het pinnen zag de onbekende zijn gheime pincode en stal de bankkaart van meneer (...) en verdween.*

*(...)*

*We waren met 5 personen bij de pin om engels te lezen en beschermen. Toen kwam ineens een man erbij en zei dat we het fout hebben gedaan. Hij hielp ons. Daarna hebben we de pin ingetypt maar kregen niks. We wisten meteen fouten boel was. (...)*

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 2.000,-.
- 2.6 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Zij denken slachtoffer te zijn geworden van een wisseltruc, dan wel is hun pinpas gestolen. Zij wilden pinnen op een plein met twee pinautomaten. Bij deze automaten stond een man, die aangaf dat de automaat die de consumenten wilden gebruiken alleen was bedoeld om geld te storten. De consumenten hebben daarom gebruikgemaakt van de andere automaat. De consumenten en hun kinderen stonden om de automaat heen, om hem af te schermen. Toen consument 1 de pas in de automaat wilde steken, gaf de man aan dat de pas andersom moest. Hij draaide daarbij de hand van consument 1. De man liep direct weer weg en de consumenten hebben het scherm en de pincode afgeschermd. Na het invullen van de pincode was alles ineens in het Turks. De consumenten hebben direct de transactie afgebroken en gewacht op hun pinpas. Deze kwam niet meer uit de automaat. Daarop hebben zij de bank gebeld om de pas te blokkeren. Het duurde even voordat zij iemand aan de lijn kregen. In eerste instantie heeft de bank ook aangegeven dat er niks van de rekening was afgeschreven. Later bleken er toch bedragen te zijn gepind.

#### *Het verweer*

- 2.7 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

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de door de consumenten geleden schade dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

#### *Juridisch kader*

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consumenten niet hebben ingestemd met de betalingen. Als de consumenten niet hebben ingestemd met een betaling, wordt die transactie volgens artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) 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 het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter de verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat zij 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 het eerste lid onder a van artikel 7:524 BW moeten de consumenten hun bankpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In het Reglement Privérekening (zie bijlage) is onder meer opgenomen dat de pincode van de bankpas geheim dient te worden gehouden.
- 3.4 Uit het voorgaande volgt dat de commissie moet beoordelen of de consumenten 'grof nalatig' zijn geweest met betrekking tot het geheim houden van hun pincode. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consumenten.
- 3.5 Alhoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten, rust op de consumenten een verzwaarde stelplicht.<sup>1</sup> Dat betekent dat de consumenten tenminste enig inzicht dienen te geven in de wijze waarop de bankpas en de pincode in onbevoegde handen 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.<sup>2</sup> De consumenten zullen zo concreet mogelijk moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze zij gebruik hebben gemaakt van de bankpas en de pincode en daarbij zo goed mogelijk een verklaring moeten bieden voor de omstandigheid dat de bankpas en de pincode kennelijk in handen van derden zijn gekomen.

---

<sup>1</sup> Zie onder meer GC Kifid 2024-0124; 2023-0960; 2023-0229 en 2022-0878, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie onder meer GC Kifid 2014-144 en 2019-733, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

*Is sprake van grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten?*

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten onvoldoende duidelijk gemaakt wat er precies is gebeurd en hoe de pinpas met bijbehorende pincode in handen zijn gekomen van derden. Zij hebben hierover wisselende verklaringen afgelegd. Zo hebben zij bij hun reisleider aangegeven dat een derde de pincode kon aflezen tijdens het pinnen en dat deze vervolgens de bankpas stal. Ook in hun eerdere klachtuitingen aan de bank en Kifid hebben de consumenten verklaard dat de bankpas en pincode waren gestolen, nadat ze door iemand werden aangesproken. In hun aanvullende reactie en bij repliek hebben zij vervolgens aangegeven dat er sprake zou zijn geweest van een wisseltruc. Zij geven daarin aan dat ze de bankpas in de automaat hebben gestopt, maar dat deze er vervolgens niet meer uitkwam. Zij geven daarbij aan geen verklaring te hebben voor hoe de pincode in handen is gekomen van derden, omdat zij de pincode en de automaat hebben afgeschermd.
- 3.7 Aangezien de consumenten hierover wisselend hebben verklaard, is het de commissie onduidelijk wat er precies is gebeurd en hoe een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over de bankpas mét bijbehorende pincode. Zoals hiervoor is overwogen is het aan de consumenten om hier voldoende duidelijkheid over te geven. Nu de consumenten dit niet hebben gedaan, kan de commissie niet anders dan concluderen dat zij onvoldoende zorgvuldigheid hebben betracht waardoor een derde in de gelegenheid is geweest om te beschikken over de bankpas met bijbehorende pincode. Dit leidt tot het oordeel dat moet worden aangenomen dat de consumenten de verplichtingen voor het veilige gebruik van de bankpas zoals opgenomen in het Reglement Privégebruik niet zijn nagekomen. Derhalve concludeert de commissie dat de consumenten in wettelijke zin grof nalatig hebben gehandeld en dat de bank de geleden schade niet hoeft te vergoeden.

*Valt de bank overigens een verwijt te maken?*

- 3.8 Voor zover de consumenten nog bedoelen te stellen dat het te lang heeft geduurd voordat de bankpas werd geblokkeerd, en zij daardoor schade hebben geleden, geldt het volgende. Uit het dossier volgt dat de het ongeveer vier minuten heeft geduurd voordat de bankpas werd geblokkeerd. In die vier minuten zijn bedragen van de rekening afgeschreven. Hoewel de commissie begrijpt dat het ongelukkig is dat er enkele minuten overheen gaan voordat de bankpas werd geblokkeerd, heeft het ook niet dusdanig lang geduurd voordat de bankpas werd geblokkeerd, dat de bank hiermee aansprakelijk is voor de geleden schade. Dat de bank dit sneller had kunnen en moeten doen is ook niet gesteld of gebleken.
- 3.9 De consumenten stellen nog dat de bank in eerste instantie zou hebben aangegeven dat er geen bedragen van de rekening zijn afgeschreven. De bank voert daartoe aan dat – voor zover al zou zijn aangegeven dat er geen bedragen zijn afgeschreven – bedragen in vreemde valuta eerst worden gereserveerd, waardoor ze niet direct zichtbaar zijn. Dit betekent niet dat er geen bedragen zijn afgeschreven of dat de betalingen nog konden worden teruggedraaid, aldus de bank.

De commissie is van oordeel dat – zelfs al zou de bank hierover onjuiste informatie hebben verschaft – een en ander er niet toe leidt dat de bank dan aansprakelijk is voor de gestelde schade. Niet gesteld of gebleken is immers dat na het blokkeren van de bankpas nog bedragen zijn afgeschreven.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikelen 7 en 8 van het Reglement Privérekening van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

#### *Conclusie*

- 3.11 De commissie betreurt het dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van diefstal of oplichting en dat zij daardoor schade hebben geleden. Gezien het voorgaande is de bank hiervoor echter niet aansprakelijk. De vordering wordt afgewezen.

## **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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 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 2 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden**

### **Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek Artikel**

#### 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.
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

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, onder a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

## Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener 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. 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. (...)

## Reglement Privérekening

### Artikel 7.

“(…)

#### **Wat moet je doen?**

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

#### **Toelichting veiligheidsregels**

##### **1 Houd je beveiligingscodes geheim**

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat iemand anders je beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Daarbij gaat het niet alleen om de pincode die je in combinatie met de betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je gebruikt om elektronische betalingen te doen. Of de codes die je gebruikt voor internetbankieren en mobiel bankieren. Bijvoorbeeld de codes die de digipas aangeeft. Of de inlognaam en het wachtwoord van je digicode.
- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. (...).
- Schrijf of sla de codes niet op. Kun je ze echt niet onthouden? Dan mag je ze alleen bewaren in een vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die informatie niet bij je betaalpas of bij apparatuur waarmee je je bankzaken regelt.
- Kun je zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejahr, naam van een familielid of postcode.

- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om je pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die je gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiel bankieren.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met je hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als je telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van SNS Bank is. We vragen je nooit op die manier om je beveiligingscodes. (...)"

#### Artikel 8

"(...) Je bent zelf aansprakelijk als er misbruik is geweest door opzet, fraude, grove nalatigheid van jou, je mederekeninghouder of je gevolmachtigde. Als daardoor bedragen onterecht van je betaalrekening zijn afgeschreven, vergoeden we die bedragen dus niet. Ook niet de bedragen die zijn afgeschreven in de periode voordat je het misbruik aan ons hebt gemeld. (...)"