

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0327

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Tijdens een vakantie in Chili heeft de consument getracht om met zijn betaalpas een taxirit te betalen. De taxichauffeur zei dat de betaling niet was gelukt. Later bleek een bedrag van € 2.434,88,- te zijn afgeschreven van de betaalrekening van de consument. De consument heeft de bank gevraagd om terugbetaling van dit bedrag. Dit verzoek is door de bank afgewezen. De consument beklaagt zich hierover. De commissie komt tot de conclusie dat sprake is van een toegestane betalingstransactie waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. De bank hoeft de schade niet te vergoeden en 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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. A. van Essen-Bosker, jurist bij Univé Rechtsbijstand.
- 1.3 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.
- 1.4 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank met bijbehorende betaalpas. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank is o.a. het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing verklaard.

- 2.2 Tijdens een vakantie in Chili heeft de consument op 20 februari 2024 een taxi genomen. Tijdens de rit heeft de taxichauffeur de consument gevraagd om de ritprijs van (omgerekend) € 130,- te betalen. Eerst heeft de consument geprobeerd om dit bedrag met zijn creditcard te betalen. De taxichauffeur heeft vervolgens gezegd dat de betaling niet was gelukt. Daarna heeft de consument zijn betaalpas en pincode (van zijn betaalrekening bij de bank) ingevoerd op de pinterminal van de taxichauffeur. Volgens de taxichauffeur werkte ook de betaalpas niet, waarna de consument het bedrag van € 130,- contant geld heeft betaald aan de taxichauffeur.
- 2.3 Tijdens de taxirit heeft de consument via de mobiel bankieren app van de bank zijn betaalrekening gecontroleerd en geconstateerd dat er een bedrag van € 2.434,88 was afgeschreven. Ook van de creditcard van de consument was een bedrag afgeschreven; de creditcardmaatschappij heeft het bedrag vergoed.
- 2.4 De consument heeft vervolgens binnen een uur na de betaling telefonisch contact opgenomen met de bank waarna de betaalpas is geblokkeerd. Ook heeft hij aangifte gedaan bij de Chileense politie.
- 2.5 De consument heeft de bank verzocht om het afgeschreven bedrag te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachten-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

- 2.6 De consument vordert vergoeding van € 2.435, verhoogd met wettelijke rente vanaf 19 april 2024.
- 2.7 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.
- 2.8 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De consument is namelijk slachtoffer geworden van oplichting. De consument wilde met zijn betaalpas (en pincode) enkel een betaling van € 130,- doen. Hij heeft geen toestemming gegeven voor een betaling van € 2.435,-. Ook heeft hij nooit geweten dat dit hogere bedrag zou worden afgeschreven, want hij heeft het bedrag op de pinterminal niet gezien.
- 2.9 Verder heeft de bank geen, althans onvoldoende, bewijs aangedragen dat sprake is van een toegestane transactie. De door de bank overgelegde uitdraai van de bankadministratie is onvoldoende bewijs om vast te stellen of daadwerkelijk sprake is van een toegestane transactie.

Ook bij overlevering van dergelijk bewijs kan namelijk sprake zijn van een niet-toegestane betalingstransactie; dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)¹, het arrest van de Hoge Raad van 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749 en de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid van 22 juni 2020, nr. 2020-027. De consument heeft de betaling op de voorgeschreven wijze verricht, maar er is door de taxichauffeur onrechtmatig gebruik gemaakt van een betaalinstrument. Er is gebruik gemaakt van een pinterminal, waarbij de consument zelf zijn betaalpas heeft ingevoerd en pincode heeft ingetoetst, maar waarbij een derde (de taxichauffeur) het bedrag heeft ingevoerd en alleen hij het bedrag heeft gezien. De malafide taxichauffeur heeft simpelweg niet op het betaalinstrument laten zien voor welk bedrag er gepind werd. Dit door het betaalinstrument op dat moment zelf vast te houden en alleen aan de consument te geven op het moment dat de pincode moest worden ingevoerd. De consument heeft geen bedrag gezien op de pinterminal, maar hij ging uit van hetgeen de taxichauffeur mondeling had aangegeven, namelijk € 130,-. Ook het feit dat de consument de taxirit in cash heeft betaald na pogingen om per pin te betalen laat zien dat de consument geen instemming heeft gegeven om toch een bedrag van de rekening af te laten schrijven, en zeker niet een bedrag van € 2.434,88. Bovendien bevond de consument zich op dat moment in een afhankelijke en beangstigende situatie. Nu de consument een begin van bewijs heeft geleverd hoe de transactie op onrechtmatige wijze en onder invloed van bedrog door een derde heeft kunnen plaatsvinden, doch met gebruikmaking van een door de bank voorgeschreven procedure en betaalinstrument, moet geconcludeerd worden dat sprake is van een niet-toegestane transactie.

- 2.10 Tot slot heeft de consument aangevoerd dat hij niet grof nalatig heeft gehandeld; hij heeft zich aan de in het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren genoemde veiligheidsregels gehouden.

Het verweer van de bank

- 2.11 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 het om?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank het door de consument gevorderde bedrag dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

¹ De relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Juridisch kader

- 3.2 Deze zaak draait om de betalingstransactie van € 2.434,88. Betalingstransacties zijn geregeld in Afdeling 7b van Boek 7 BW. In de wet wordt onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties.
- 3.3 Verleent de betaler (de consument) instemming met een betalingstransactie overeenkomstig de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure, dan is de betalingstransactie een toegestane betalingstransactie.² Als uitgangspunt geldt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de betaaldienstverlener namelijk verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven, uit te voeren.
- 3.4 Een transactie waarmee de betaler (de consument) niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 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 consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. In artikel 7:529 lid 1 BW staat een uitzondering op grond waarvan de betaler toch alle verliezen die uit een niet-toegestane betalingstransactie voortvloeien moet dragen. Dat geldt als hij zelf frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen op grond van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.
- 3.5 Indien de betaler (de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, moet de betaaldienstverlener (de bank) volgens artikel 7:527 lid 1 BW bewijs leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens artikel 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

Beoordeling

- 3.6 Partijen verschillen van mening of de op 20 februari 2024 met de betaalpas verrichte betaling moet worden aangemerkt als een toegestane of niet-toegestane betalings-transactie. De commissie zal daarom eerst beoordelen of die betalingstransactie moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransactie.
- 3.7 De consument heeft gesteld dat, hoewel hij die betalingstransactie zelf met zijn betaalpas en pincode heeft verricht, er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. De consument heeft niet ingestemd met een betaling van € 2.434,88. Hij is namelijk opgelicht door de taxichauffeur (zie uitvoerig overwegingen 2.7 en 2.8).

² Artikel 7:522 lid 1 en lid 2 BW.

- 3.8 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat sprake is van een toegestane betalingstransactie omdat uit de bankadministratie blijkt dat de consument goedkeuring heeft gegeven voor de transactie conform de tussen partijen geldende vorm en procedure, zoals genoemd in de toepasselijke voorwaarden. Uit de bankadministratie blijkt dat de betalingstransactie van € 2.434,88 is uitgevoerd met de betaalpas van de consument, dat de pincode is ingevoerd, dat de pincode correct was en dat de betalings-transactie vervolgens is uitgevoerd. Ook heeft de consument erkend dat hij zelf zijn betaalpas en pincode heeft gebruikt, aldus de bank.
- 3.9 De door de bank overgelegde uitdraai van haar administratie is voldoende bewijs dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Daarmee is niet noodzakelijkerwijs bewezen dat de consument met de betalingstransactie heeft ingestemd. Mede gelet op het feit dat de consument heeft verklaard dat hij de betalingstransactie met zijn betaalpas en pincode zelf heeft verricht en er geen aanwijzingen zijn dat de consument desondanks niet met de betalingstransactie heeft ingestemd, is de commissie van oordeel dat de betaling (in juridische zin) moet worden aangemerkt als een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 BW.
- 3.10 Dat de consument toestemming wilde geven voor een betalingstransactie voor een veel lager bedrag dan € 2.434,88, maar desondanks toestemming heeft gegeven voor dit hogere bedrag omdat hij door de taxichauffeur is misleid, maakt het voorgaande niet anders.³ Dit is een omstandigheid die immers geen invloed heeft op de vraag of – in de verhouding tussen de consument en de bank – de consument met de betalingstransactie heeft ingestemd. In het elektronische verkeer tussen de consument en de bank was het voor de bank niet kenbaar dat de consument de betaling niet wilde. De bank mag, uitgaande van de afgesproken beveiligingsmaatregelen bij het doen van een betalingstransactie, erop vertrouwen dat een klant die alle stappen correct heeft doorlopen ook daadwerkelijk de betaling wil verrichten. De benodigde instemming verleent de betaler immers door het volgen van de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure voor een betalings-transactie. De bank mocht er dus op vertrouwen dat bij de consument instemming bestond.⁴ De consument is door de taxichauffeur overgehaald om de betalingstransactie te verrichten, maar het is niet de taxichauffeur die de transactie heeft verricht.

³ GC Kifid nr. 2024-0331, Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 24 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7950, Rechtbank Midden-Nederland 7 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:4459 en Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

⁴ Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 24 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7950, Rechtbank Midden-Nederland 7 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:4459 en Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

Van misbruik van de betaalpas of pincode is niet gebleken.⁵ Gelet op dit alles is de commissie van oordeel dat de betaling op 20 februari 2024 kwalificeert als een toegestane betalingstransactie.

- 3.11 Wat betreft de stelling van de consument dat, gelet op het bepaalde in artikel 7:527 lid 2 BW sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie overweegt de commissie voorts als volgt. Uit artikel 7:527 lid 2 BW volgt, indien een betaaldienstgebruiker ontkent met de transactie te hebben ingestemd, dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd. De consument moet dan wel een begin van bewijs leveren hoe zijn betaalpas en pincode in onbevoegde handen zijn geraakt.⁶ In dit geval heeft de consument echter niet gesteld dat hem betaalinstrumenten afhandig zijn gemaakt, maar zich op het standpunt gesteld dat hij slechts één betaling, van een veel kleinere omvang, heeft willen verrichten en zijn betaalpas en pincode verder niet heeft afgestaan. De commissie concludeert daarom dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop het onbevoegde gebruik van de betaalpas heeft kunnen plaatsvinden.⁷
- 3.12 Daarnaast volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat sprake is van een niet-toegestane transactie zoals bepaald in HR 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, zoals de consument heeft gesteld. In die uitspraak gaat het namelijk om de situatie dat een derde op onrechtmatige wijze, maar wel via de juiste vorm en procedure een transactie autoriseert. Uit hetgeen in overweging 3.9 is overwogen, volgt dat daarvan in dit geval geen sprake is, aangezien het niet een derde, maar de consument zelf is geweest die de autorisatie voor de transactie heeft gegeven.⁸ Hetzelfde geldt voor het beroep van de consument op de uitspraak van de Commissie van Beroep; naar het oordeel van de commissie wijkt de situatie in die uitspraak dusdanig af van de gebeurtenissen in de klacht van de consument dat die, toegepast op deze gebeurtenissen, leidt tot een ander oordeel.
- 3.13 Aldus staat het vast dat er sprake was van een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 BW. Er is daarom ook geen reden om de vordering van de consument toe te wijzen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW.
- 3.14 Nu de commissie van oordeel is dat de betaling moet worden aangemerkt als een toegestane betalingstransactie, is de consument zelf verantwoordelijk voor de betalings-transactie. De bank was op haar beurt verplicht om deze transactie uit te voeren (artikel 7:533 lid 4 BW). De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.

⁵ GC Kifid nr. 2024-0814.

⁶ GC Kifid nr. 2022-0317.

⁷ GC Kifid nr. 2022-0317.

⁸ Rechtbank Midden-Nederland 7 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:4459.

De bank kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van een transactie zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.⁹ In dit geval is het de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van de transactie op de hoogte was van enig gevaar. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de transactie te blokkeren.

Slotsom

- 3.15 Hoewel de commissie betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, komt zij op grond van het bovenstaande tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering dient te worden 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 april 2024, 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 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁹ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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.
(...)

Artikel 527

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. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

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. *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.*