

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-796
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 augustus 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 29 september 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Bijlage(n) : Relevante bepalingen uit de toepasselijke voorwaarden van de Bank en de wettelijke bepalingen

Samenvatting

De bankpas en mobiele telefoon van Consument zijn gestolen uit een raamkozijn van haar woning. De dader heeft met de telefoon van Consument via haar de Whatsapp-contacten de pincode van de bankpas te weten achterhalen en heeft een aantal onbevoegde geldopnames verricht. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade. De Commissie is oordeelt dat er sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van Consument. De Bank heeft voldoende voortvarend gehandeld ten aanzien van het blokkeren van de bankpas. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt samen met haar echtgenoot een en/of rekening aan bij de Bank. In het kader hiervan is een betaalpas en bijbehorende pincode aan Consument uitgereikt. De betaalpas had een opnamelimiet voor geldautomaten van € 4.000,- per dag.

- 2.2 Op de relatie tussen Consument en de Bank zijn het *'Informatieblad Betaaldiensten Particulieren'* en de *'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren'* van toepassing. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.3 Op 10 mei 2020 omstreeks 17.00 uur is Consument in haar voortuin van haar huis gaan zitten. Zij heeft haar portemonnee met daarin de betaalpas en haar mobiele telefoon achter haar in een hoekje van het raamkozijn gelegd.
- 2.4 Omstreeks 18.00 uur werd de echtgenoot van Consument gebeld door hun kleindochter met de vraag waar de mobiele telefoon van Consument was, omdat Consument niet reageerde. Consument heeft toen vastgesteld dat haar portemonnee met daarin de betaalpas en haar mobiele telefoon gestolen waren. Ondertussen had de vervreemder met de telefoon van Consument aan diverse Whatsapp-contacten gevraagd wat de pincode van de betaalpas was. Een dochter van Consument heeft (omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat ze met Consument aan het appen was) de pincode doorgegeven via Whatsapp.
- 2.5 Op 10 mei 2020 om 18.31 uur heeft de dochter van Consument de Bank gebeld om de betaalpas te blokkeren. Omdat de dochter het rekeningnummer van Consument niet kende, heeft zij met een andere telefoon tegelijkertijd met Consument gebeld. De dochter heeft het rekeningnummer doorgegeven aan de Bank. De betaalpas is om 18:37 uur geblokkeerd. Het gesprek met de Bank is om 18:39 uur beëindigd.
- 2.6 Op 10 mei 2020 om 18:35 uur en 18:36 uur hebben er met de betaalpas twee geldopnames plaatsgevonden van elk € 2.000,-. De geldopnames waren binnen de toepasselijke paslimiet verricht.
- 2.7 Consument heeft op 14 mei 2020 bij de politie aangifte van diefstal gedaan. Consument heeft de Bank verzocht het schadebedrag van € 4.000,- aan haar te vergoeden, maar de Bank heeft dit verzoek geweigerd. Consument kan zich niet met deze beslissing verenigen en heeft haar klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van € 4.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank dient de schade te vergoeden. Er is namelijk geen sprake van opzet of grove nalatigheid. Consument is het slachtoffer geworden van diefstal en de dief heeft op een slinkse wijze de pincode van de betaalpas weten te achterhalen.
Consument was in paniek en het blokkeren van de betaalpas duurde te lang, mede omdat de Bank allerlei gegevens moest weten. Als gevolg daarvan heeft Consument schade geleden. De opnamelimiet van de betaalpas is ooit verhoogd, maar Consument kan zich niet meer herinneren wanneer en waarvoor. Consument stelt dat de Bank Consument had moeten wijzen op de hoge limiet.

Verweer Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Algemeen

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de schade van Consument dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het volgende in overweging.
- 4.2 Alvorens in te gaan op de inhoudelijke behandeling van de klacht, hecht de Commissie er waarde aan op te merken dat 'grof nalatig' een wettelijke term is, die is opgenomen in de toepasselijke wet- en regelgeving (zie bijlage) en door de Bank is opgenomen in haar voorwaarden (zie bijlage). Dit betekent dat de Commissie bij haar beoordeling een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel geeft over de handelwijze van Consument. De Commissie merkt hierbij op dat ook de kwalificatie door de Bank is gebaseerd op de wettelijke term.

Inhoudelijke beoordeling

- 4.3 Het toetsingskader voor het onderhavige geval wordt geregeld in artikel 7:524 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage). Daarin is, en in navolging daarvan in de algemene voorwaarden van de Bank, bepaald dat de betaaldienstgebruiker (Consument) alle redelijke maatregelen dient te nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van de betaalpas te waarborgen. Ook dient de betaaldienstgebruiker (Consument) de Bank onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de betaalpas of het niet toegestane gebruik ervan. Artikel 7:529 BW bepaalt dat alle verliezen voor rekening en risico van de betaaldienstgebruiker (Consument) komen indien niet aan de voorwaarden van artikel 7:524 BW is voldaan.

- 4.4 De Bank heeft gesteld dat Consument grof nalatig en in strijd met de toepasselijke voorwaarden heeft gehandeld door de betaalpas onbeheerd achter te laten in het raamkozijn en haar pincode met een derde te delen. De Bank is daarom niet bereid de door Consument geleden schade te vergoeden. Dat het handelen van Consument in juridische zin als grof nalatig kwalificeert, staat op basis van het feitenrelaas naar het oordeel van de Commissie voldoende vast. Consument heeft immers haar portemonnee met daarin de betaalpas in het raamkozijn gelegd en een onbekende derde heeft deze ongezien kunnen wegnemen. Daarbij komt dat de derde beschikte over de pincode van de betaalpas. Het delen van de pincode – met wie dan ook – is in strijd met de toepasselijke voorwaarden. Het uitgangspunt dient dan ook te zijn dat de Bank niet gehouden is de door Consument gevorderde schade te vergoeden.
- 4.5 Artikel 7:529 lid 2 BW biedt de ruimte om, als wordt geoordeeld dat Consument wel ‘grof nalatig’ in de zin van de wet is geweest, maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld, de aansprakelijkheid te beperken, als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. De Commissie stelt voorop dat Consument niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld. Echter is de Commissie niet gebleken van zulke specifieke feiten en omstandigheden, die aanleiding geven om de aansprakelijkheid van Consument te beperken.
- 4.6 Consument verwijt de Bank dat zij de betaalpas niet snel genoeg heeft geblokkeerd toen haar dochter belde. Vaststaat dat de dochter om 18:31 uur belde en dat de betaalpas om 18:37 uur is geblokkeerd. Consument heeft verklaard dat er sprake was van paniek aan hun zijde en de Bank heeft verklaard dat het een hectisch gesprek was. Naar het oordeel van de Commissie kan niet worden geoordeeld dat de Bank onder de gegeven omstandigheden onvoldoende voortvarend heeft gehandeld. Voorts acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat de Bank bepaalde gegevens wilde weten om tot blokkering van de betaalpas te kunnen overgaan en dat de medewerker hiertoe bepaalde handelingen moest verrichten. Het klachtonderdeel is ongegrond.
- 4.7 Ten aanzien van de hoogte van de paslimieten heeft Consument erkend dat die ooit zijn verhoogd. Anders dan Consument stelt, heeft de Commissie in het onderhavige geval geen aanknopingspunten op grond waarvan de Bank Consument had moeten wijzen op de opnamelimiet van € 4.000,-. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

- 4.8 Hoe vervelend het ook is dat Consument het slachtoffer is geworden van diefstal en dat de dader op een slinkse manier de pincode heeft verkregen, maakt dat niet dat zij de dientengevolge geleden schade niet zelf dient te dragen. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlagen

Artikel I van het Informatie Betaaldiensten Particulieren:

Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

In dit Informatieblad leest u meer regels en informatie over onderwerpen uit de:

- ▶ Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (deze bestaan uit de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Cliëntrelatie).
- ▶ Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren.

1. Veiligheid

Naast de veiligheidsvoorschriften die staan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. moet u zich houden aan de volgende veiligheidsregels.

1A Veiligheidsregels

Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via Internet Bankieren en/of mobiele bankapps, betalen bij betaalautomaten in winkels en geld opnemen bij de geldautomaat. De bank heeft hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?

U vermindert sterk de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag dat zonder uw toestemming van uw betaalrekening is afgeschreven, door de bank wordt vergoed. De bank is echter niet altijd verplicht het bedrag aan u te vergoeden. Dit is beschreven in artikel 6.3 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren. 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**
- 2 Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander 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 de bank en volg aanwijzingen van de bank op**

Hieronder vindt u een toelichting.

Toelichting veiligheidsregels

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de (digitale) betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en mobiele bankapps. Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.dentifier), codes die u via een mobiele bank-app en/of die u per SMS van uw bank ontvangt.
- ▶ U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die de bank aangeeft. In onderdeel 1B van dit hoofdstuk staat welk gebruik van beveiligingscodes is toegestaan.
- ▶ 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 te ontcijferen is. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw (digitale) betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- ▶ Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- ▶ Zorg ervoor dat niemand kan meekijken wanneer u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode maar ook om andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en Mobiel Bankieren.
- ▶ Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener (zoals een computer-beveiligingsbedrijf) te zijn. De bank of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

2 Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Laat u niet afleiden wanneer u de (digitale) betaalpas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- ▶ Berg de betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas of (mobiele) apparatuur met een betaaltoepassing nog in uw bezit heeft.

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 gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, 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 de bank verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- ▶ Log altijd uit wanneer u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

4 Controleer uw betaalrekening

Denk hierbij aan het volgende:

Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie (de van uw bank ontvangen rekeningafschriften) op eventuele transacties waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als de bank voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor de bank ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan de bank u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

5 Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Neem in de volgende gevallen altijd direct contact op met de bank:
 - ▶ u heeft uw betaalpas en/of wearable niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is,
 - ▶ u weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode(s) kent of heeft gebruikt,
 - ▶ u ziet dat er transacties op uw betaalrekening hebben plaatsgevonden waarvoor u geen toestemming heeft gegeven,
 - ▶ u heeft uw mobiel apparaat met betaaltoepassing van de bank niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de betaaltoepassing heeft verwijderd.
- ▶ Neem ook direct contact op met de bank als u iets als vreemd of ongebruikelijk ervaart bij het elektronisch betalen of het online regelen van uw bankzaken, zoals een andere manier van inloggen.

De bank kan zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als de bank u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal de bank u **nooit** om beveiligingscodes vragen.

U kunt de melding doen op één van deze manieren:

- ▶ Voor het blokkeren van (digitale) betaalpassen kunt u gebruik maken van Internet Bankieren of Mobiel Bankieren.
- ▶ Ook kunt u eventueel bellen met het centrale meldnummer voor betaalpassen 0800 - 0313 (vanuit Nederland) of +31 (0)88 38553 72 (vanuit het buitenland).
- ▶ Bel ons via telefoonnummer 0900 - 0024 (vanuit Nederland) of via +31 (0)10 282 07 24 (vanuit het buitenland)
- ▶ Ga naar één van onze kantoren in Nederland (tijdens kantooruren).
- ▶ Alleen als u gebruiker bent van de ABN AMRO Stand-By Service kunt u een melding doen via 0800 - 0701 (vanuit Nederland) of +31 (0)20 651 59 27 (vanuit het buitenland, collect call mogelijk).

De telefonische meldpunten zijn 7 dagen per week, 24 uur per dag geopend.

Artikel 6.3 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren:

6.3. Wie draagt het risico van misbruik?

Wanneer de bank zonder geldige opdracht een betaaltransactie uitvoert en van uw betaalrekening afschrijft geldt het volgende. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.

- ▶ Als u met opzet of op grove wijze nalatig bent geweest in de stipte naleving van de veiligheidsregels van de bank zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. Dit geldt tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken. De veiligheidsregels vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten en in de Voorwaarden Cliëntrelatie.
- ▶ Als u frauduleus handelt zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico.

Hiermee wijkt de bank af van de risicoverdeling zoals die in de Voorwaarden Cliëntrelatie staat.

Verder zijn de volgende artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang voor de beoordeling van deze klacht:

“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. 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 gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen.

Artikel 7:529 BW

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.

2. 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 lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

3. (...)”