

ONDERTEKEND AFSCHRIFT toegezonden overeenkomstig
artikel 792 van het Gerechtelijk Wetboek
VKD van EXPEDITIERECHT : art. 280, 2°, W. Reg.

Hof van Cassatie van België

Arrest

Nr. C.25.0390.N

Stijn GANSEMANS, wonende te
ingeschreven in het rijksregister onder het nummer

eiser,

vertegenwoordigd door mr. Patricia Vanlersberghe, advocaat bij het Hof van
Cassatie, met kantoor te 1000 Brussel, Koloniënstraat 11, waar de eiser
woonplaats kiest,

tegen

KBC BANK nv, met zetel te
ingeschreven bij de KBO onder het nummer

verweerster,

vertegenwoordigd door mr. Johan Verbist, advocaat bij het Hof van Cassatie, met
kantoor te 2000 Antwerpen, Amerikalei 187 bus 302, waar de verweerster
woonplaats kiest.

I. RECHTSPLEGING VOOR HET HOF

Het cassatieberoep is gericht tegen het arrest van het hof van beroep te Brussel van 30 juni 2025.

De zaak is bij beschikking van de eerste voorzitter van 1 juni 2026 verwezen naar de derde kamer.

Advocaat-generaal Henri Vanderlinden heeft op 1 juni 2026 een schriftelijke conclusie neergelegd.

Raadsheer Ilse Couwenberg heeft verslag uitgebracht.

Advocaat-generaal Henri Vanderlinden heeft geconcludeerd.

II. CASSATIEMIDDEL

De eiser voert in zijn verzoekschrift dat aan dit arrest is gehecht, een middel aan.

III. BESLISSING VAN HET HOF*Eerste onderdeel**Ontvankelijkheid*

1. De verweerster werpt een grond van niet-ontvankelijkheid op: het onderdeel dat de appelrechters verwijt ten onrechte te hebben geoordeeld dat de eiser een grove nalatigheid heeft begaan, komt op tegen een feitelijke beoordeling van de rechter.

2. De uitleg van het begrip “*grove nalatigheid*” uit artikel VII.44, § 1, vierde lid, WER betreft een rechtsvraag.

De grond van niet-ontvankelijkheid moet worden verworpen.

Gegrondeid

3. Krachtens artikel VII.44, § 1, eerste lid, WER draagt de betaler tot aan de kennisgeving verricht overeenkomstig artikel VII.38, § 1, 2°, het verlies tot een

bedrag van ten hoogste 50 euro met betrekking tot alle niet-toegestane betalingstransacties die voortvloeien uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of uit het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.

Krachtens artikel VII.44, § 1, tweede lid, 1^o, WER draagt de betaler in afwijking van het eerste lid geen enkel verlies indien het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld.

Krachtens artikel VII.44, § 1, vierde lid, WER draagt de betaler alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien de betaler deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid één of meer van de in artikel VII.38 genoemde verplichtingen niet is nagekomen. In die gevallen is het in de eerste alinea bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.

Uit deze bepaling volgt dat de betaler in de regel aansprakelijk is ten belope van een bedrag maximum 50 euro inzake niet-toegestane betalingstransacties die voorafgaand aan de kennisgeving van verlies, diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument geschieden. De betaler is evenwel onbeperkt aansprakelijk indien hij één of meer van de in artikel VII.38 WER genoemde verplichtingen door grove nalatigheid niet is nagekomen.

4. Krachtens artikel VII.38 WER dient de betalingsdienstgebruiker bij het gebruik van zijn betaalinstrument aan de volgende verplichtingen te voldoen:

1^o) het betaalinstrument gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, waarbij hij in het bijzonder alle redelijke maatregelen neemt om de veiligheid van het betaalinstrument en de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen;

2^o) de betalingsdienstaanbieder of de door deze aangeduide entiteit onverwijld in kennis stellen van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van het betaalinstrument.

5. Volgens r.o. 72 van de preambule van de Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen

2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG, die overeenkomstig artikel VII.1, 1°, WER werd omgezet in boek VII van het Wetboek Economisch Recht, houdt een grove nalatigheid meer in dan louter nalatigheid en omvat dit dus een gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont.

Artikel VII.44, § 4, tweede lid, WER bevat een niet-limitatieve opsomming van gedragingen die als een grove nalatigheid worden beschouwd. Dit is met name het geval wanneer de betaler zijn gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, zoals zijn identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm noteert op het betaalinstrument of op een voorwerp of een document dat hij bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt, alsook wanneer de betaler de betalingsdienstaanbieder of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit niet onverwijld in kennis stelt van het verlies of de diefstal overeenkomstig artikel VII.38, § 1, 2°, WER.

Krachtens het derde lid van deze bepaling houdt de rechter bij de beoordeling van de nalatigheid rekening met het geheel van de feitelijke omstandigheden. Het produceren door de betalingsdienstaanbieder van de registraties bedoeld in artikel VII.42 en het gebruik van het betaalmiddel met de code die enkel door de betalingsdienstgebruiker is gekend, vormen geen voldoende vermoeden van nalatigheid vanwege deze laatste.

6. Uit deze bepalingen volgt dat een grove nalatigheid een gekwalificeerde schending van de zorgvuldigheidsplicht is. Er is sprake van een grove nalatigheid in de zin van artikel VII.44, § 1, vierde lid, WER wanneer de betaler een gedraging stelt of nalaat te stellen die een redelijk, normaal zorgvuldig betaler nooit zou stellen of nooit zou nalaten te stellen.

7. De rechter oordeelt in feite of de betaler één of meer van de verplichtingen in artikel VII.38 WER door grove nalatigheid niet is nagekomen. Het Hof gaat na of de rechter uit zijn vaststellingen geen gevolgen afleidt die daarmee geen verband houden of op grond daarvan niet kunnen worden aangenomen.

8. De appelrechters stellen vast en oordelen dat:

- de eiser op 23 januari 2020 het slachtoffer werd van *smishing*, waarbij hij een sms-bericht betreffende een beweerde openstaande belastingschuld van 89 euro met betaallink ontving voor het plegen van cyberfraude;
- hij met het doorlopen van de gevraagde procedure evenwel geen beweerde openstaande schuld van 89 euro blijkt te hebben betaald, maar met de installatie en activatie van KBC Mobile op een nieuwe drager van een derde (fraudeur) heeft ingestemd;
- vanuit de applicatie KBC Mobile op deze nieuwe drager, van waaruit de fraudeur toegang had tot de rekeningen van de eiser, met diverse transacties in totaal 24.852,15 euro van de rekening van de eiser werd gedebiteerd;
- artikel VII.44 WER geen algemene definitie bevat van het begrip “*grove nalatigheid*”, maar stelt dat de rechter bij de beoordeling van de nalatigheid met de feitelijke omstandigheden rekening moet houden en een niet-limitatieve opsomming bevat van wat als grove nalatigheid te beschouwen is;
- het algemeen is aanvaard dat een grove nalatigheid meer dan een loutere nalatigheid moet inhouden en dat hiervan slechts sprake kan zijn als het gedrag van de betaler een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont, waarbij met het geheel van de feitelijke omstandigheden van de zaak rekening is te houden;
- dit impliceert dat niet elk geval van *phishing* over eenzelfde kam is te scheren en dat niet al wie een link in een sms-bericht of e-mail aanklikt en een betaling verricht met behulp van een kaartlezer en antwoordcode (grof) nalatig is;
- de bewijslast van de grove nalatigheid rust op de betalingsdienstaanbieder, waarbij het produceren door de betalingsdienstaanbieder van de registratie van het gebruik van het instrument en van het gebruik van het betaalinstrument met de geheime code geen voldoende vermoeden van nalatigheid van de betaler vormt;
- een betaler grof nalatig handelt als hij de in het maatschappelijk verkeer noodzakelijke zorgvuldigheidsplicht in ongewoon hoge mate verwaarloost, alsook wanneer hij geheel voor de hand liggende overwegingen niet in acht neemt of terzijde schuift, terwijl deze overwegingen zich in de gegeven omstandigheden aan eenieder opdrongen;

- de eiser terecht stelt dat de vraag of hij al dan niet grof nalatig was in het licht van het geheel van de feitelijke omstandigheden is te beoordelen en rekening houdend met de tijdsgeest waarin hij zich op het ogenblik van de fraude bevond en met de informatie waarover hij op dat ogenblik beschikte of behoorde te beschikken;
- de verweerster op haar beurt terecht stelt dat van een normaal, zorgvuldig en redelijk betalingsdienstgebruiker mag worden verwacht dat wanneer hij, zonder enige concrete aanleiding, van een algemeen nummer een standaard sms-bericht ontvangt waarin geen persoonsgegevens of andere concrete gegevens zijn opgenomen en volgens hetwelk hij, ondanks beweerde eerdere aanmaningen die hij niet heeft ontvangen, een openstaande schuld bij de "Belastingdienst" heeft, dit bericht niet blindelings vertrouwt en de erin opgenomen hyperlink niet aanklikt alvorens na te gaan of effectief sprake is van een openstaande belastingschuld;
- dergelijk nazicht mogelijk was geweest met een eenvoudige aanmelding in MyMinFin op de gebruikelijke wijze, waarmee de eiser naar eigen zeggen bovendien erg vertrouwd was, desgevallend nog gevolgd door een aanmelding of navraag bij de Vlaamse belastingdienst;
- de eiser evenwel geen enkel nazicht heeft uitgeoefend en het bericht blindelings heeft vertrouwd en op de link heeft geklikt;
- ook na het klikken op de link in het sms-bericht van een normaal, zorgvuldig en redelijk betalingsdienstgebruiker mag worden verwacht dat hij, alvorens zijn persoonlijke beveiligingsgegevens door te geven, de webpagina's waarop hij terecht komt en waarop hij deze gegevens moet doorgeven, aandachtig bekijkt;
- van de bewering van de eiser dat hij na het aanklikken van de link in het sms-bericht schijnbaar op het online platform van de FOD Financiën, MyMinFin, terecht kwam, en daar vervolgens voor het uitvoeren van de betaling van de beweerde openstaande schuld een bank kon kiezen en schijnbaar op het KBC Touch platform terecht kwam, geen enkele staving voorligt;
- de verweerster terecht stelt dat alleen de eiser zelf kan aantonen op welke webpagina's hij via de link terecht kwam en dat uit de op haar rustende bewijslast van de grove nalatigheid van de betalingsdienstgebruiker niet volgt

dat alle door de betalingsdienstgebruiker gedane beweringen zonder meer voor waar en als bewezen zijn aan te nemen en de betalingsdienstverlener hiervan het tegenbewijs zou moeten leveren;

- de eiser van zijn bewering dat hij na het aanklikken van de link schijnbaar op MyMinFin terecht kwam geen enkele staving, bijvoorbeeld aan de hand van schermafbeeldingen, voorlegt;
- zelfs indien de eiser schijnbaar op MyMinFin zou zijn terechtgekomen, het gelet op de fraude vaststaat dat het om een onbeveiligde webpagina ging, waarop de eiser zich niet op de door hem goed gekende gebruikelijke wijze (al dan niet via Itsme of met gebruik van de pincode van zijn identiteitskaart) heeft moeten aanmelden, wat argwaan had moeten wekken;
- ook van zijn bewering dat hij vervolgens schijnbaar op het KBC Touch platform terecht kwam en rechtmatig ervan uitging dat hij de procedure voor de uitvoering van een betalingsopdracht doorliep, geen enkele staving voorligt en het ook hier in elk geval ging om een onbeveiligde webpagina, waarop de eiser zich niet zoals gebruikelijk moest aanmelden;
- de verweerster afdoende bewijst dat de procedure voor de uitvoering van een betalingsopdracht via KBC Touch verschilt van de procedure voor het installeren en activeren van KBC Mobile op een nieuwe drager en dat de betalingsdienstgebruiker in deze laatste procedure de contextboodschap "*Aanvraag abonnement OK?*" op zijn kaartlezer te zien krijgt en deze boodschap moet valideren;
- de bewering van de eiser dat hij deze contextboodschap niet te zien kreeg en ook niet heeft gevalideerd, niet geloofwaardig is;
- het immers vaststaat dat de fraudeur erin is geslaagd in zijn naam en voor zijn rekening KBC Mobile op een nieuwe drager te installeren, wat zonder het valideren van de voormelde contextboodschap door de eiser met gebruik van zijn bankkaart en kaartlezer niet mogelijk was geweest;
- voor het installeren en activeren van KBC Mobile op een nieuwe drager immers persoonlijke beveiligingsgegevens zijn vereist die de bankklant slechts met het doorlopen van de juiste procedure met zijn persoonlijke bankkaart en kaartlezer kan genereren;

- de verweerster met de thans in hoger beroep voorgelegde stukken ook afdoende aantoonde dat zij op 23 januari 2020 om 17u17 en om 17u18, zijnde amper 6 en 7 minuten nadat de eiser het frauduleuze sms-bericht ontving, een automatisch sms-bericht naar de eiser stuurde, waarmee hij over de recente installatie van KBC Mobile op een gsm werd geïnformeerd;
- de bewering van de eiser dat hij deze sms-berichten niet ontving en dat hij bijgevolg niet in de mogelijkheid was tijdig actie te ondernemen, dan ook evenmin geloofwaardig is;
- het op basis van het geheel van de vermelde feitelijke omstandigheden is aangetoond dat de eiser niet alle redelijke maatregelen heeft genomen om de veiligheid van zijn betalingsinstrumenten de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen;
- de eiser een aantal voor de hand liggende overwegingen die zich in de gegeven omstandigheden aan eenieder opdrongen niet in acht heeft genomen of terzijde heeft geschoven en bijgevolg grof nalatig heeft gehandeld, wat de fraude mogelijk heeft gemaakt;
- de verweerster zich dan ook terecht beroept op de uitzondering in artikel VII.44, § 1, vierde lid, WER, met als gevolg dat de eiser voor de verliezen moet instaan.

9. De appelrechters konden op grond van deze redenen niet wettig oordelen dat de eiser één van de in artikel VII.38 WER bepaalde verplichtingen door grove nalatigheid niet is nagekomen.

Het onderdeel is gegrond.

Overige grieven

De overige grieven kunnen niet tot ruimere cassatie leiden.

Dictum

Vernietigt het bestreden arrest, behoudens in zoverre dit het hoger beroep ontvankelijk verklaart.

29 JUNI 2026

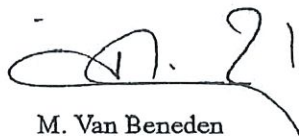
C.25.0390.N/9

Beveelt dat van dit arrest melding wordt gemaakt op de kant van het gedeeltelijk vernietigde arrest.

Houdt de beslissing over de kosten aan.

Verwijst de aldus beperkte zaak naar het hof van beroep te Antwerpen.

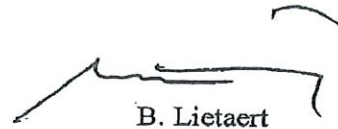
Dit arrest is gewezen te Brussel door het Hof van Cassatie, derde kamer, samengesteld uit sectievoorzitter Bart Wylleman, als voorzitter, en de raadsheren Ilse Couwenberg, Myriam Ghyselen, Bruno Lietaert en Eva Van Hoorde, en in openbare rechtszitting van 29 juni 2026 uitgesproken door sectievoorzitter Bart Wylleman, in aanwezigheid van advocaat-generaal Henri Vanderlinden, met bijstand van griffier Mike Van Beneden.



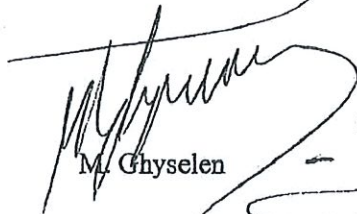
M. Van Beneden



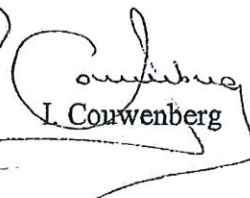
E. Van Hoorde



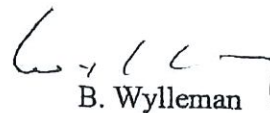
B. Lietaert



M. Ghyselen



I. Couwenberg



B. Wylleman