

Tilburg University

De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?

van der Hof, S.; Vorselaars, H.A.C.M.

Published in:

De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards.

Publication date:

1998

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):

van der Hof, S., & Vorselaars, H. A. C. M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument? In R. W. van Kralingen, M. Lips, & J. E. J. Prins (Eds.), *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards*. (pp. 117-132). (Recht, bestuur en informatisering; No. 5). SDU-uitgevers.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

De Algemene Voorwaarden Chipknip, geknipt voor de consument?

S. van der Hof & H.A.C.M. Vorselaars¹

1. Inleiding

Banken willen de traditionele portemonnee of portefeuille vervangen door een elektronische beurs, een plastic kaartje met een ingebouwde chip. Een groot aantal rekeninghouders van de Rabobank, ABN-Amro, VSB, SNS, ING en een paar kleinere banken heeft inmiddels een Chipknip, Postbank-klanten krijgen de Chipper. Beide kaarten moeten in de eerste plaats fungeren als een eenvoudig en veilig middel om gemakkelijk en snel kleine bedragen te betalen.

Met de invoering van de elektronische beurs willen de banken het betaalgedrag van consumenten veranderen om zo de efficiency van het betalingsverkeer te verhogen en hun kosten te verlagen. De verwerking van muntgeld is voor de banken vrij kostbaar, omdat muntgeld zwaar en derhalve lastig te vervoeren is. Omdat het grote gebruik van muntgeld een frequent transport van en naar bankfilialen noodzakelijk maakt, bestaat hierdoor voor de banken een flinke kostenpost. Deze kosten worden gedeeltelijk verhaald op ondernemers in het midden- en kleinbedrijf, die een provisie van enkele guldens per storting moeten betalen. Ook ondernemers hebben derhalve een direct belang bij een vermindering van het gebruik van kleingeld. De veelgebruikte PIN-pas biedt hier geen uitkomst, omdat de PIN-betaling in de praktijk vaak een minimum-bedrag kent.²

Om het welslagen van de elektronische beurs te waarborgen moet deze echter niet alleen de belangen van banken en ondernemers, maar ook het belang van de consument dienen. Voor de elektronische beurs geldt, evenzeer als voor vele andere nieuwe technologieën, dat de kaartuitgever een brede toegankelijkheid moet garanderen, en de consument keuzevrijheid moet bieden om wel of niet mee te doen, of om onder voorwaarden mee te doen. Daarnaast zijn gebruiksgemak, beveiliging, privacy, en doorzichtigheid en niet in de laatste plaats de kosten voor de consument van belang.³ Daarom moet bij de introductie van deze nieuwe dienst steeds het belang van de consument in het oog worden gehouden. De Europese Commissie heeft dit erkend en naar aanleiding van haar concept-werkdocument over het Commissie-beleid betreffende nieuwe betalingsmiddelen een Aanbeveling uitgevaardigd. Hierin vormt een hoge mate van consumentenbescherming een centraal uitgangspunt. Deze initiatieven moeten worden gezien in het brede perspectief van het consumentenbeleid van de Europese Commissie. In het kader van dat beleid zijn reeds verscheidene richtlijnen

1 Simone van der Hof en Hadeline Vorselaars zijn beiden als onderzoeker verbonden aan het Centrum voor Recht, Bestuur en Informatisering van de Katholieke Universiteit Brabant.

2 Rooy, R.E. de, *De Chipknip: een (juridische) verkenning*, Nederlands Juristenblad 1996/14, pp. 509-510.

3 Westendorp, D.M., *De ontwikkelingen rond de chipcard-technologie vanuit een consumentenperspectief*, Privacy en Registratie 1995/1, pp. 32-33.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

uitgevaardigd, waaronder de privacyrichtlijn en de richtlijn verkoop op afstand. Binnen afzienbare tijd zal er tevens een richtlijn betreffende verkoop op afstand van financiële diensten worden opgesteld.

De centrale vraag in deze bijdrage is of de Algemene Voorwaarden Chipknip (AVC) door de banken zijn opgesteld conform de Europese Aanbeveling betreffende transacties die met een elektronisch betaalinstrument, zoals een pre-paid card, worden verricht?⁴

4 In deze bijdrage stellen wij de Chipknip als voorbeeld van een aan een bankrekening gekoppelde, oplaadbare kaart centraal, omdat deze pre-paid card ten tijde van de totstandkoming van dit hoofdstuk het wijdst verbreid is. Zoals reeds vermeld wordt inmiddels ook de met de Chipknip concurrerende Chipper in de omloop gebracht.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

De opzet van de bijdrage is als volgt. Na deze inleiding geven we een korte typering van de elektronische beurs (paragraaf 2). Vervolgens bespreken we het Europese regelgevingskader (paragraaf 3), dat de basis vormt voor toetsing van de AVC (paragraaf 4). In paragraaf 5 zetten we ter afsluiting uiteen hoe de AVC moeten worden beoordeeld in het licht van de consumentenbescherming.

2. Kenmerken van de elektronische beurs

Bij het gebruik van de Chipknip kunnen twee fasen worden onderscheiden.⁵ De eerste fase kan de persoonsgebonden fase worden genoemd. De kaarthouder laadt de kaart met behulp van een persoonlijke PIN-code op bij een laadautomaat tot een door hem gewenst bedrag, met een maximum van f 500,-. Deze transactie is te vergelijken met een betaalautomaat-transactie. De bank debiteert de rekening van de klant voor het aldus opgenomen bedrag en boekt dit vervolgens op een aparte rekening als 'float'. De kaarthouder kan nu, wanneer hij een aankoop doet bij een ondernemer die beschikt over een Chipknip-betalautomaat, zijn betaling in principe met behulp van zijn Chipknip verrichten.

De tweede fase, de betaalfase, is niet meer persoonsgebonden. De kaarthouder of een willekeurige derde kan met behulp van de Chipknip een betaling verrichten. Deze betaalhandeling is anoniem⁶ en vereist geen gebruik van de PIN-code. De consument die zijn Chipknip verliest, is derhalve ook zijn geld kwijt. Om de betaling uit te voeren steekt de klant zijn Chipknip in de betaalautomaat en drukt, nadat het door de verkoper ingetoetste bedrag op de display is verschenen, de akkoord-toets in. De met behulp van een Chipknip verrichte betalingen worden verzameld in de betaalautomaat en éénmaal per dag (of uiterlijk éénmaal per week) legt de ondernemer contact met zijn bank en worden alle in de betaalautomaat verzamelde bedragen in één keer bijgestort op zijn rekening. De ondernemer beschikt dus in feite over een elektronische kassa. De bank van de winkelier wendt zich vervolgens tot de bank van de klant en zal door deze voor het door de klant betaalde bedrag worden gecrediteerd ten laste van de float. De clearing van al deze betaalstromen wordt verzorgd door Interpay-BeaNet.⁷

5 Berkvens, J.M.A., *Juridische status Chipknip-betaling*, Nieuwsbrief bedrijfsjuridische berichten, 1996-2, p. 13.

6 De opmerking dat de betaalhandeling anoniem is behoeft enige nuancering. BeaNet, een dochter van Interpay die de financiële afwikkeling van transacties regelt, houdt een administratie bij van laad- en betaaltransacties die de Chipkniphouder met zijn Chipknip verricht. Deze gegevens worden gedurende 12 maanden bewaard en dienen ter reconstructie van Chipkniptransacties. Bijvoorbeeld in het geval dat de Chipkniphouder ontkent bepaalde transacties te hebben uitgevoerd of indien het Chipkniptegoed niet meer kan worden vastgesteld ten gevolge van een technisch defect aan de microprocessor.

7 Rooy, R.E. de, *Supra* noot 2, p. 510.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

Uit deze functionele beschrijving van het Chipknip-systeem kunnen enkele kenmerken worden afgeleid die het systeem onderscheiden van andere verschijningsvormen van elektronisch geld.⁸ Het belangrijkste kenmerk van het Chipknip-systeem is dat er gebruik wordt gemaakt van *pre-paid cards*⁹; de consument betaalt vooruit een bepaald bedrag aan de uitgever van het elektronische geld dat als elektronische waarde wordt opgeslagen in de chip. Die elektronische waarde kan vervolgens worden gebruikt om transacties mee af te rekenen bij een winkelier die over de juiste apparatuur beschikt. Dit onderscheidt de Chipknip van andere elektronische geldsystemen die in feite slechts toegang verschaffen tot de rekening van de klant, zoals bijvoorbeeld bij de betaling via een betaalautomaat met behulp van de PIN-pas.

Een tweede kenmerk is dat de elektronische waarde die in de chip wordt opgeslagen maar één keer wordt overgedragen alvorens het wordt ingeruild voor 'echt' (meestal giraal) geld. Er is met andere woorden sprake van *one-time circulation*. Zodra er met de Chipknip is betaald, gaat het geld weer op in het girale circuit doordat de acceptant (de verkoper) het via zijn bank weer op zijn rekening laat storten. Wanneer het mogelijk zou zijn van kaart tot kaart te betalen, zou het meer op een bankbiljet en de munt lijken, want die kunnen geruime tijd circuleren zonder dat er een bank aan te pas komt.

Een derde kenmerk betreft de wijze waarop het elektronisch geld gerepresenteerd wordt. In geval van de Chipknip wordt geld op technisch niveau gerepresenteerd door een saldo, zoals gebruikelijk is in nagenoeg alle chipkaartsystemen. Een andere mogelijkheid om elektronisch geld te representeren betreft representatie door een verzameling elektronische munten of bankbiljetten, zoals gebeurt bij e-cash. Deze dimensie is met name van belang omdat dit in hoge mate de veiligheids- en efficiency-kenmerken van elektronisch geld bepaalt. De betaling aan de verkoper heeft in het Chipknip-systeem de vorm van het achtereenvolgens debiteren van het saldo op de Chipknip van de consument en het crediteren van het saldo in de beveiligde chip in de terminal van de verkoper. (namelijk de pre-paid card) aanwezig is.

Een vierde kenmerk van het Chipknip-systeem is dat in dit systeem beveiligde hardware (namelijk de pre-paid card) aanwezig is. Dit onderscheidt het Chipknip-systeem van systemen die met uitsluitend een software-toepassing gerealiseerd worden.

3. De Europese Aanbeveling elektronische betaalinstrumenten

8 Deze kenmerken zijn genoemd door H.C.J. van der Wielen op het Nationaal Chipcard Congres op 10 oktober 1996.

9 Daar de term 'pre-paid cards' meteen een indicatie van het karakter van de kaart geeft, namelijk dat er eerst een bepaalde geldwaarde opgezet moet worden voordat deze gebruikt kan worden, zal in het vervolg deze term worden gebruikt in plaats van alternatieven als 'chipkaart' of 'smart card'.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

In het concept werkdocument over het Commissiebeleid betreffende nieuwe betalingsmiddelen¹⁰ voorziet de Europese Commissie in een vervanging van de Aanbeveling 88/590/EEC van 17 november 1988 inzake betalingssystemen en met name inzake de betrekkingen tussen de kaarthouder en de verstrekker van de kaart.¹¹ Herziening van het Commissie-beleid met betrekking tot elektronische betaalinstrumenten is ingegeven door het ontstaan van nieuwe betalingsmogelijkheden, zoals de elektronische beurs en betalingssystemen voor het Internet.¹² Het beleid heeft onder meer ten doel om de transparantie met betrekking tot de diverse (nieuwe) betalingssystemen te bewaren en de duurzaamheid te waarborgen. Dat betekent vanuit consumentenperspectief dat het vertrouwen van de consument moet worden gewonnen door een voldoende mate van bescherming te bieden en de nodige informatie ter beschikking te stellen. Tevens dienen er klachtenprocedures te zijn en moeten er in geval van niet-bancaire kaartuitgevers waarborgen komen om de integriteit en continuïteit van betalingssystemen te garanderen. Inmiddels is de Aanbeveling betreffende elektronische betaalinstrumenten aangenomen.¹³ Deze Aanbeveling bestrijkt zowel elektronische betalingssystemen, denk aan thuisbankieren en E-cash, als pre-paid cards, zoals de Chipknip. In het nu volgende zal het in de Aanbeveling neergelegde juridische kader voor pre-paid cards worden geschetst in het licht van de bescherming van de consument. Daarbij moet steeds in het oog worden gehouden dat de Aanbeveling geen bindend karakter heeft en het de Lidstaten anders dan bij een richtlijn vrij staat om een aanbeveling al dan niet in de nationale wetgeving te implementeren.¹⁴ Dat betekent niet dat aanbevelingen geen invloed hebben. Naar aanleiding van de hiervoor genoemde Aanbeveling van 1988 stelde het bankwezen een gedragscode op ter uitwerking van de bepalingen in de Aanbeveling voor de praktijk.¹⁵

10 Draft Working Document on a Commission Policy concerning new means of payment, 21 June 1996, XV/111/96, XV/C-4.

11 Pb EG L 317, 24 November 1988.

12 Hof S. van der & H.A.C.M. Vorselaars, *Elektronisch bankieren via Internet: veilig en vertrouwd*, Nieuwsbrief IT & Recht, 1e jaargang, oktober 1996, nr. 5, p. 3.

Berkvens J.M.A., [Http://www.eft.nl/betalingsverkeer.consument](http://www.eft.nl/betalingsverkeer.consument), TVC 1997-3, Themanummer Consumentenrecht op de elektronische snelweg, p. 199.

13 Aanbeveling van de Commissie van 30 juli 1997 betreffende transacties die met een elektronisch betaalinstrument worden verricht, in het bijzonder inzake de betrekking tussen uitgever en houder, Pb EG L 208/52, 2 augustus 1997.

14 Vergelijk Kapteyn/Verloren van Themaat, Inleiding tot het recht van de Europese Gemeenschappen, *Na Maastricht*, Vijfde, geheel herzien druk, Kluwer Deventer 1995, pp. 198, 451n.

15 Supra noot # (Berkvens editorial CR).

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

3.1. Toepasselijkheid van de Aanbeveling elektronische betaalinstrumenten

In de Aanbeveling betreffende elektronische betaalinstrumenten wordt onder een 'pre-paid card' of, in de woorden van de Aanbeveling, 'elektronisch geldinstrument', voor zover daarmee een pre-paid card wordt bedoeld,¹⁶ verstaan een "een oplaadbaar betaalinstrument [...] bestaande in een kaart waarop waarde is opgeslagen [...]."¹⁷

In beginsel zijn slechts enkele bepalingen van de Aanbeveling op pre-paid cards van toepassing. Wanneer de kaart echter tevens wordt gebruikt om "door toegang op afstand" een bepaalde waarde van de rekening van de houder van de kaart te ontladen is de Aanbeveling volledig van toepassing (artikel 2).¹⁸ Dat laatste is het geval bij de Chipknip. Deze kan uitsluitend worden opgeladen door debitering van de rekening van de kaarthouder.¹⁹ In de ontwerp-Aanbeveling betreffende betaalkaarten was tevens een vereiste voor toepasselijkheid van de Aanbeveling dat op de kaart een maximumbedrag van meer dan 75 ECU kon worden opgeslagen. Dat vereiste is niet overgenomen in de definitieve Aanbeveling.

3.2. Minimuminformatie in de Algemene Voorwaarden

-
- 16 Onder 'elektronisch geldinstrument' wordt tevens begrepen "een oplaadbaar betaalinstrument [...] bestaande in [...] een computergeheugen, waarop waarde-eenheden elektronisch worden opgeslagen". Een voorbeeld hiervan is het Internet betaalsysteem E-cash.
- 17 Uit deze definitie volgt dat de betaalhandeling met oplaadbare pre-paid cards, zoals de Chipknip, wél door de aanbeveling worden bestreken, maar betaalhandelingen door middel van niet-oplaadbare pre-paid cards, denk aan de telefoonkaart, niet. Vergelijk Berkvens, supra noot #.
- 18 In de ontwerp-Aanbeveling bankpassen bestond voor wat betreft pre-paid cards een omissie ten aanzien van de laadtransacties die op afstand door middel van een bankrekening worden verricht, doordat dit onderscheid niet gemaakt werd.
- 19 De Studentenchipcard, bijvoorbeeld, kan daarentegen tevens worden opgeladen door invoer van contant geld in het oplaadapparaat. Hoewel het omzetten van contant geld in een elektronische waarde op een chipcard een weinig zinvolle bezigheid lijkt te zijn, is dat bij de Studentenchipcard in bepaalde gevallen toch noodzakelijk. Zo kan op de campus van de Katholieke Universiteit Brabant in de automaten voor onder andere koffie en versnaperingen en bij een deel van de kassa's in de mensa enkel nog door middel van de chipcard worden betaald.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

In artikel 3 wordt bepaald welke informatie er minimaal dient te worden vermeld in de voorwaarden tot de uitgifte en het gebruik van de pre-paid card. Allereerst dient er een beschrijving van de kaart zelf alsmede de werkwijze van de kaart, inclusief een eventueel geldlimiet, te worden gegeven. Voorts moeten de wederzijdse verplichtingen en aansprakelijkheden worden beschreven. Uitdrukkelijk worden hier de verplichtingen van de houder genoemd om de veiligheid van de kaart (zorgplicht) en de PIN-code (geheimhoudingsverplichting) te garanderen. Verder dient de termijn voor het debiteren of crediteren van de rekening te worden vermeld dan wel de termijn waarbinnen een factuur zal worden ontvangen indien de houder geen rekening bij de kaartuitgever heeft. In artikel 4 lid 1²⁰ wordt hierop voortgebouwd met de bepaling dat de kaartuitgever na het plaatsvinden van de transactie de klant hiervan een specificatie dient te geven, bijvoorbeeld door het verstrekken van een rekeningafschrift. Hieruit moet in ieder geval blijken om welke transactie het gaat, het bedrag en eventuele provisies of kosten.

Tevens moet in de voorwaarden worden aangegeven welke eventuele kosten met het kaartgebruik zijn gemoeid.²¹ Tenslotte zal de kaartuitgever moeten vermelden binnen welke termijn de kaarthouder een transactie kan aanvechten, welke schadevergoedings- en klachtenprocedures er openstaan en op welke wijze toegang tot deze procedures kan worden verkregen.

Een additionele informatieplicht bestaat in het geval de kaart ook buiten de landsgrenzen kan worden gebruikt. De kaartuitgever moet dan tevens informatie verstrekken over provisies, kosten en tarieven voor transacties met buitenlandse valuta en de (datum van vaststelling van de) wisselkoers. Daar wisselkoersen aan dagelijks schommelingen onderhevig kunnen zijn en actuele informatie dus van belang is, lijken de voorwaarden ons echter niet de aangewezen plaats om deze informatie aan de klant te geven.

De kaarthouder moet voorts de mogelijkheid hebben om de laatste vijf verrichtingen alsmede de uitstaande waarde op de kaart na te gaan. Deze bepaling geldt zowel voor kaarten die op afstand via een bankrekening zijn opgeladen of kaarten die met contant geld zijn opgeladen. De bepaling lijkt er op te duiden dat de kaarthouder deze informatie direct zelf moet kunnen controleren, dus los van eventuele bankrekeningen die na verloop van tijd worden toegestuurd.

Artikel 3 bepaalt verder meer in het algemeen dat de voorwaarden reeds geruime tijd voordat de kaart wordt verstrekt schriftelijk en in begrijpelijke bewoordingen aan de houder moeten worden meegedeeld. 'Schriftelijk' betekent hier uitdrukkelijk ook in elektronische vorm. In artikel 4 wordt dit vereiste nog eens herhaald ten aanzien van informatie die na een transactie door de bank aan de kaarthouder moet worden verstrekt. Voor wat betreft het tijdstip van verstrekking van de voorwaarden is de huidige Aanbeveling strenger dan het eerdere voorstel, waarin stond dat de voorwaarden uiterlijk bij afgifte van de kaart aan de kaarthouder dienden te worden overhandigd. Tenslotte moeten de voorwaarden de op de overeenkomst toepasselijke wet vermelden. Het is niet onwaarschijnlijk dat hier sprake is van een onzuivere

20 Het eerste lid van artikel 4 is niet van toepassing wanneer een pre-paid card met behulp van contant geld wordt opgeladen. Zie artikel 1 lid 2 voor de (overige) bepalingen van de Aanbeveling die in een dergelijk geval geen toepassing vinden.

21 Denk aan mogelijke kosten als het jaar- of aanvangstarief, de provisie voor bijzondere transacties en de rentepercentages.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

formulering van de Aanbeveling en er eigenlijk toepasselijk recht mee wordt bedoeld. Artikel 8 van de Aanbeveling spreekt namelijk wel van toepasselijk recht.²²

22 De Engelse versie van de Aanbeveling heeft het over "the law applicable to the contract", wat in het Nederlands over het algemeen ook inderdaad wordt vertaald met "het recht dat van toepassing is op de overeenkomst". Ook voor het overige valt er op de Nederlandse formulering nogal wat af te dingen. Waar in de Engelse versie bijvoorbeeld staat "The terms should include at least", wordt dit in het Nederlands als volgt uitgedrukt: "De voorwaarden *zouden* ten minste *moeten* inhouden" (cursief van de auteurs). Deze ons inziens foutieve formulering wordt door de gehele Aanbeveling gebruikt.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

3.3. Verplichtingen van de kaarthouder²³

De kaarthouder is gehouden zorgvuldigheid te betrachten ten aanzien van de kaart en de middelen, zoals een PIN-code, die kaartgebruik mogelijk maken. Een PIN-code mag niet worden genoteerd op de kaart of enig ander voorwerp dat samen met de kaart wordt bewaard. Ook moet hij de kaartuitgever onmiddellijk kennisgeving doen van verlies of diefstal van kaart of PIN-code en van ongeautoriseerde boekingen van transacties en andere fouten in de bankrekening.²⁴

3.4. Aansprakelijkheid van de kaarthouder

Tot het moment dat de kaarthouder aan zijn kennisgevingsverplichting ex artikel 5²⁵ heeft voldaan, is hij aansprakelijk voor eventuele schade tot een bedrag van ten hoogste 150 ECU. Het maximumbedrag is niet van toepassing, wanneer de houder onzorgvuldig of frauduleus handelen kan worden aangerekend.²⁶ De kaarthouder is onbeperkt aansprakelijk, dus ook na het moment van kennisgeving, indien hem frauduleus handelen kan worden verweten.

3.5. Verplichtingen van de kaartuitgever²⁷

De kaartuitgever moet wijziging van de voorwaarden tijdig aan iedere kaarthouder individueel bekendmaken en hen de mogelijkheid bieden om de overeenkomst op te zeggen. Doet de kaarthouder dat gedurende een termijn van minstens een maand niet, dan mag de kaartuitgever ervan uitgaan dat de houder de nieuwe voorwaarden heeft geaccepteerd. Een uitzondering op deze regel bestaat voor het van kracht worden van een nieuwe rentekoers. Deze wijziging gaat in op de datum vermeld in de bekendmaking ervan.

Verder heeft ook de kaartuitgever een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de PIN-code en mag hij zonder verzoek geen kaart versturen, tenzij deze bedoeld is als vervanging voor de kaart die de kaarthouder reeds in zijn bezit heeft. De uitgever moet tevens een registratie bijhouden van transacties zodat deze kunnen worden gereconstrueerd indien zich fouten of storingen voordoen. De bewijslast voor een juiste registratie en boeking en van transacties en voor technische storingen ligt bij de uitgever.

23 Artikel 5 van de Aanbeveling.

24 Artikel 5 bepaalt onder sub d vervolgens nog dat opdrachten die met behulp van de kaart zijn gegeven in beginsel niet worden geannuleerd, tenzij de waarde onbepaald is ten tijde van de opdracht. Het is ons onduidelijk welke situatie de Commissie hier op het oog heeft gehad, maar de bepaling lijkt in ieder geval niet van toepassing te zijn op pre-paid cards. Bij betaling met behulp van een pre-paid card zal de waarde namelijk steeds bepaald moeten zijn.

25 Zie paragraaf 3.3.

26 Alles artikel 6 van de Aanbeveling.

27 Artikel 7 van de Aanbeveling.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

Voorts moet de kaartuitgever aan de houder middelen bieden, zodat deze aan zijn verplichting tot kennisgeving van verlies of diefstal, ongeautoriseerde boekingen of fouten in het bijhouden van de bankrekening kan voldoen. Bovendien moet de uitgever middelen bieden aan de kaarthouder waarmee een telefonische kennisgeving kan worden bewezen.²⁸ In de laatste afdeling van de Aanbeveling wordt nader aandacht besteed aan de hiergenoemde verplichtingen van de kaartuitgever: de uitgever moet de kaarthouder de mogelijkheid bieden om dag en nacht melding te doen van verlies of diefstal van de kaart. En de uitgever moet na de kennisgeving al hetgeen redelijkerwijs mogelijk is in werking moeten stellen om verder gebruik van de kaart onmogelijk te maken. Ook indien de houder onzorgvuldig en frauduleus handelen kan worden verweten.²⁹

3.6. Aansprakelijkheid van de kaartuitgever³⁰

De kaartuitgever is aansprakelijk voor het niet of gebrekkig uitvoeren van zowel laad- als betaaltransacties.³¹ Dit geldt ook dan wanneer de transacties geschieden met behulp van apparatuur die niet onder controle van de kaartuitgever staat, tenzij de kaartuitgever het gebruik daarvan heeft verboden. Verder is hij aansprakelijk voor niet door de houder geautoriseerde transacties en voor fouten in het bijhouden van de rekening van de houder. De aansprakelijkheid van de uitgever belooft het bedrag van de niet of gebrekkig uitgevoerde transactie, vermeerderd met eventuele rente, of het bedrag dat de houder door de ongeautoriseerde transactie is kwijtgeraakt. Mochten zich verdere financiële consequenties voordoen, dan worden deze beoordeeld naar het recht dat van toepassing is op de overeenkomst tussen kaartuitgever en kaarthouder. Wanneer de kaart of de apparatuur die nodig is om de kaart te gebruiken ondeugdelijk functioneert, dan is de uitgever aansprakelijk voor de schade die de houder daardoor leidt, tenzij de houder opzet valt te verwijten dan wel de middelen in strijd met de aanwijzingen van de uitgever heeft gebruikt.

3.7. Geschillenregeling³²

Het voorlaatste artikel van de Aanbeveling bepaalt het volgende: "De lidstaten worden uitgenodigd³³ ervoor zorg te dragen dat voor de regeling van geschillen tussen houder en uitgever adequate en doeltreffende middelen beschikbaar zijn." Dit is een belangrijke bepaling voor de consument, omdat deze de uitgever in voorkomende gevallen natuurlijk ook daadwerkelijk in rechte of via een geschillencommissie moet kunnen aanspreken.

28 Op welke wijze dit feitelijk zal moeten gebeuren, is ons niet geheel duidelijk.

29 Alles artikel 9 van de Aanbeveling.

30 Artikel 8 van de Aanbeveling.

31 De bepaling verwijst naar artikel 1 lid 1 en daar wordt gesproken van "het op- en ontladen van een elektronisch geldinstrument, zowel met behulp van apparatuur zoals geldautomaten en automatische loketten, als in de bedrijfsgebouwen van de uitgever of van een instelling die contractueel gebonden is het betaalinstrument te aanvaarden."

32 Artikel 10 van de Aanbeveling.

33 De lidstaten kunnen 'slechts' worden uitgenodigd, omdat aanbevelingen geen bindende werking hebben. Supra noot 14.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

3.8. Slotbepaling

De lidstaten zijn uitgenodigd³⁴ uiterlijk op 31 december 1998 de nodige maatregelen te hebben genomen.

34 Supra noot 14.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

4. De Algemene Voorwaarden Chipknip

In het nu volgende zullen de bepalingen in de Algemene Voorwaarden Chipknip (AVC)³⁵ worden vergeleken met de vereisten die in de Aanbeveling aan dergelijke voorwaarden worden gesteld en tevens zal worden bekeken in hoeverre (de strekking van) de bepalingen in de Aanbeveling in de AVC zijn terug te vinden.

4.1. Toepasselijkheid van de Aanbeveling

De Chipknip is een elektronisch geldinstrument, want het betreft een kaart waarop een waarde kan worden opgeslagen. Bovendien is het een elektronisch geldinstrument dat wordt gebruikt om door toegang op afstand waarde van de rekening van de houder te ontladen. Volgens artikel 1 lid 2 van de Aanbeveling houdt dat in dat de Aanbeveling in zijn geheel van toepassing is op de Chipknip.

De eis van een laadbedrag van 75 ECU of meer die in de ontwerp-Aanbeveling bankpassen aan pre-paid cards werd gesteld, komt in de definitieve Aanbeveling, zoals gezegd, niet meer terug. De AVC bepaalt echter wel dat de bank een maximum- en minimumbedrag kan vaststellen per Chipknip of per periode (artikel 2 lid 2). Voor wat betreft de Chipknip ligt dat bedrag momenteel bij maximaal f 500,-. De Chipknip is namelijk vooral bedoeld voor het verrichten van kleine betalingen.

4.2. Informatieplicht van de bank

In artikel 1 en 2 AVC wordt uitgelegd wat de Chipknip is en hoe deze werkt. Verdere aanwijzingen voor het gebruik van de Chipknip zijn te vinden in artikel 7 AVC. In artikel 2 lid 3 van de AVC staat dat de bank de rekening van de kaarthouder debiteert voor elk bedrag dat met behulp van de PIN-code wordt toegevoegd aan het Chipknipsaldo, maar geeft daarvoor, zoals de Aanbeveling vereist, geen termijn. Een specificatie van de uitgevoerde laadtransacties ontvangt de Chipkniphouder op zijn bankafschrift. Verder kan hij de laatste vijf betaaltransacties alsmede het saldo controleren met behulp van speciaal daartoe ontworpen apparatuur die de Chipkniphouder wel eerst zelf dient aan te schaffen, de oplaadpunten bieden die mogelijkheid echter niet. Vanuit consumenten oogpunt valt er echter veel voor te zeggen dat die informatie ook bij de laadpunten kan worden opgevraagd.

De wederzijdse verplichtingen en aansprakelijkheden zijn, zoals de Aanbeveling vereist, te vinden in de artikelen 2, 5, 6, 7 en 9 van de AVC.

Artikel 3 AVC bepaalt slechts dat de bank een tarief in rekening kan brengen voor het verstrekken en/of het gebruik van de Chipknip. Voor nadere informatie daarover zal de consument zich dus

tot de bank moeten wenden. Op grond van de Aanbeveling zouden tarieven in de Algemene Voorwaarden opgenomen dienen te zijn. Aangezien deze echter aan verandering onderhevig kunnen zijn, is het begrijpelijk dat informatie over de hoogte ervan op andere wijze wordt

35 Naast de Algemene Voorwaarden Chipknip zijn er tevens de Algemene Voorwaarden Acceptatie Chipknip. Laatstgenoemden zijn van toepassing op de relatie tussen kaartuitgever en kaartacceptant en zullen hier verder niet worden behandeld.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

verstrekt. Wel dient daarbij in het oog te worden gehouden dat Chipkniphouder daarvan rederlijkerwijs kennis kan nemen en goed op de hoogte blijft van eventuele wijzigingen. Op grond van artikel 10 AVC kan de Chipkniphouder geschillen omtrent laadhandelingen voorleggen aan de Geschillencommissie Bankzaken. Deze commissie is een onafhankelijke arbitragecommissie die bindend advies kan geven in geschillen tussen banken en hun cliënten. De AVC geven niet aan op welke wijze de Chipkniphouder een procedure kan starten.³⁶ Evenmin wordt een termijn vermeld waarbinnen de Chipkniphouder de transactie moet aanvechten. Het zou goed zijn om deze informatie alsnog toe te voegen aan de Voorwaarden. Nu zal de consument zich in voorkomende gevallen eerst tot de bank, de Consumentenbond of direct tot de Geschillencommissie Bankzaken moeten richten voor nadere inlichtingen.

De Chipknip is alleen geldig binnen Nederland, zodat de AVC geen informatie bevat over transacties in het buitenland.

4.3. Verplichtingen van de Chipkniphouder

De verplichtingen die de kaarthouder volgens de Aanbeveling heeft, zijn volledig terug te vinden in de AVC.

De Chipkniphouder dient zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met zowel Chipknip als PIN-code. Hij moet geheimhouding betrachten ten aanzien van de PIN-code en mag deze niet op de PIN-pas noteren. De Chipkniphouder mag een aantekening van de PIN-code maken op enig ander voorwerp dan de pas op zodanige manier dat deze niet eenvoudig herkenbaar is voor derden (vergelijk artikel 6 lid 1 en 2 AVC). De Aanbeveling lijkt ten aanzien van het laatste iets strenger, omdat op grond daarvan het voorwerp waarop de aantekening is gemaakt niet samen met de pas mag worden bewaard. Onder de AVC lijkt dit wel te zijn toegestaan zolang het niet als PIN-code kan worden herkend.

Van diefstal en verlies, maar ook misbruik en vervalsing van de Chipknip moet de Chipkniphouder onmiddellijk melding doen bij het door de bank aangegeven meldpunt en bij de politie. De melding moet vervolgens ook nog eens schriftelijk aan de bank worden bevestigd. Dat gaat verder dan de Aanbeveling die ook mondelinge kennisgeving zonder schriftelijke bevestiging toestaat. De meldingsplicht geldt onder de AVC ook voor een andere rechtmatige gebruiker dan de Chipkniphouder, met dien verstande dat deze zich ook eerst tot de Chipkniphouder kan richten, waarna de Chipkniphouder het voorval bij bank en politie meldt. De Chipkniphouder is verantwoordelijk voor de melding door de rechtmatige houder en moet deze op het belang van melding wijzen bij het meegeven van de kaart. In de Aanbeveling wordt onder 'houder' alleen verstaan "degene die krachtens een tussen hem/haar en een uitgever gesloten overeenkomst houder is van een betaalinstrument", dus diens verplichtingen gelden daar niet tevens voor een andere rechtmatige gebruiker.³⁷

Weet of vermoedt de Chipkniphouder dat zijn PIN-code bekend is bij derden, dan moet ook dat meteen worden doorgegeven aan de bank (vergelijk artikel 6 lid 3 en artikel 9 AVC).

36 Vergelijk artikel 3 lid 3 sub e.

37 Zie artikel 2 onder f.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

Artikel 8 lid 1 AVC bepaalt dat de Chipkniphouder een transactie niet meer kan herroepen, zodra de laad- of betaalhandelingen zijn voltooid. De Aanbeveling bevat ten aanzien van annulering van opdrachten, zoals gezegd, een nogal cryptische omschrijving, waarvan de strekking ons niet geheel duidelijk is, maar die in ieder geval iets anders lijkt in te houden dan artikel 8 AVC. Dat betekent dat de Aanbeveling niets bepaalt over het al dan niet herroepen van transacties door de Chipkniphouder, evenmin wordt in de Aanbeveling een verplichting van de kaartuitgever tot het bieden van een herroepingsmogelijkheid genoemd. Dit leidt tot de constatering dat de Europese Commissie ofwel hieraan niet heeft gedacht ofwel het niet nodig heeft gevonden deze situatie te regelen, waardoor artikel 8 niet in strijd is met de Aanbeveling.³⁸

4.4. Aansprakelijkheid van de Chipkniphouder

Krachtens de AVC is de Chipkniphouder aansprakelijk voor het gebruik van de Chipknip en de PIN-code en de mogelijke consequenties van dat gebruik. In geval van diefstal, verlies, misbruik of vervalsing is de Chipkniphouder aansprakelijk voor onbevoegd laden tot een bedrag van f 350,- zolang nog niet aan de meldingsplicht is voldaan. Hierop bestaat echter een aantal uitzonderingen. De Chipkniphouder is volledig aansprakelijk tot het moment van melding, wanneer niet direct na ontvangst van het rekeningafschrift waarop de eerste onbevoegde laadhandeling staat of na het constateren van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing aan de meldplicht wordt voldaan. Hetzelfde geldt indien de Chipkniphouder onzorgvuldig is omgegaan met zijn PIN-code. Na voldaan te hebben aan zijn meldingsplicht is de Chipkniphouder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegde laadhandelingen. Van dit alles wordt afgeweken wanneer de Chipkniphouder opzet, grove schuld of grove nalatigheid te verwijten valt. De Chipkniphouder is dan onbeperkt aansprakelijk.

De aansprakelijkheidsregeling in de AVC komt in grote lijnen overeen met de Aanbeveling, alleen is de kaarthouder onder de Aanbeveling enkel dan onbeperkt aansprakelijk, dus ook na het moment van melding, indien hij frauduleus handelde. Andere gronden, zoals de in de AVC genoemde opzet, grove schuld en grove nalatigheid die een veel bredere strekking lijken te hebben, worden in de Aanbeveling niet genoemd. Dat betekent dat de Aanbeveling voor de consument voordeliger zou uitpakken, omdat zijn aansprakelijkheid daar minder ver reikt. Desalniettemin is het niet onbegrijpelijk dat banken hun cliënten ook bij bijvoorbeeld grove nalatigheid³⁹ aansprakelijk willen stellen.

38 De Richtlijn verkoop-op-afstand kent in tegenstelling tot de Aanbeveling wel een herroepingsrecht voor de consument, vergelijk artikel 6 van de Richtlijn.

39 Hierbij wordt ervan uitgegaan dat frauduleus handelen eerder in de categorie opzet en, eventueel, grove schuld valt.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

4.5. Verplichtingen van de bank

In artikel 11 AVC wordt bepaald dat wijzigingen in de Voorwaarden 30 dagen na mededeling ervan aan de Chipkniphouder van kracht worden. Binnen die termijn kan de Chipkniphouder schriftelijk verklaren niet akkoord te gaan met de Voorwaarden. In dat geval moet de Chipknip aan de bank worden geretourneerd. De AVC bevatten in tegenstelling tot de Aanbeveling niet de vereisten van tijdigheid en individualiteit. Om ervoor te zorgen dat de consument goed ingelicht blijft, is het in ieder geval erg belangrijk dat aan deze vereisten voldaan wordt. Het zou een goede zaak zijn om er in de AVC uitdrukkelijk melding van te maken.

De geheimhoudingsplicht ten aanzien van de PIN-code is niet in de AVC terug te vinden. Ter informatie en versterking van het vertrouwen van de consument kan het toch geen kwaad om de plicht uitdrukkelijk te noemen in de AVC.

Voor wat betreft bewaring en bewijs bepalen de AVC dat het Chipknipsaldo volledig bewijs oplevert van het tegoed op de Chipknip.⁴⁰ In geval van een defecte microchip is de door de bank gevoerde administratie doorslaggevend, behoudens tegenbewijs. Terwijl volgens de Aanbeveling een interne registratie *voldoende lange tijd* moet worden bijgehouden, wordt in de AVC niet gerept over een termijn voor bewaring van transactiegegevens door de bank. Evenmin wordt er, zoals dat in de Aanbeveling wel gebeurt, bepaald dat de bank het correct vastleggen van de transactiegegevens en het feit dat zich geen technische calamiteiten hebben voorgedaan moet bewijzen. Dit lijkt ons vanuit consumentenperspectief een belangrijke ommissie, omdat juist de bank de mogelijkheden en de kennis heeft om van dergelijke fouten en storingen het eventuele bewijs te leveren. Wel bepalen de AVC dat de bank de nodige zorgvuldigheid bij het uitvoeren van laadopdrachten moet betrachten en dient te streven naar een ongestoord functioneren van apparatuur, programmatuur en infrastructuur.⁴¹

Tenslotte bevatten de AVC de verplichting van de bank om (de mogelijkheid van) schade te beperken en dient de bank ter voorkoming van ongeautoriseerd laden een meldpunt te onderhouden waar de Chipkniphouder te allen tijde verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de kaart kan doorgeven. Dit komt feitelijk overeen met het bepaalde in de Aanbeveling.

40 Artikel 8 lid 2, AVC.

41 Artikel 5 lid 1 en 2 AVC.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

4.6. Aansprakelijkheid van de bank

In geval van onbruikbaarheid van de Chipknip door bijvoorbeeld een technisch defect zal de bank het Chipknipsaldo na inlevering van de kaart aan de Chipkniphouder terugbetalen (artikel 2 lid 8). Kan de microchip niet meer worden gelezen, dan zal aan de hand van de bij BeaNet geadmistrateerde laad- en betaalgegevens⁴² het saldo worden berekend. De bank is verder aansprakelijk voor gebrekkige uitvoering van laadopdrachten en andere overeenkomsten met de Chipkniphouder of een tekortkoming in de nakoming van enige andere verplichting jegens de Chipkniphouder die is te wijten aan de schuld van de bank.⁴³ Uitdrukkelijk wordt echter bepaald dat de bank geen partij is bij de betaaltransactie⁴⁴ en derhalve ook niet aansprakelijk kan worden gesteld voor fouten in die transactie. De Aanbeveling maakt in deze echter geen onderscheid naar laad- en betaaltransacties,⁴⁵ zodat de banken op dit punt een ruimere aansprakelijkheid zouden moeten aanvaarden dan waar thans in is voorzien. Voor de consument zou dit het voordeel hebben dat deze slechts met één aanspreekpunt te maken heeft. Anderzijds zou kunnen worden geredeneerd dat, vergelijkbaar met transacties door middel van contante betaling, de bank eigenlijk geen partij bij de (off-line) betaaltransactie is en zij alleen het de middel voor betaling ter beschikking stelt aan de Chipkniphouder. Toch gaat dit niet helemaal op, want een belangrijk verschil tussen contante betaling en betaling door middel van de Chipknip was nu juist dat de in het tweede geval de bank nodig is om de betaling te effectueren.⁴⁶ Daarnaast kan er nog op worden gewezen dat de bank eigenaar is van de kaart en het beste in staat is eventuele defecten aan de kaart of de infrastructuur, waardoor betaaltransacties niet correct worden uitgevoerd, op te sporen en te herstellen. Het is niet duidelijk of de bepaling inderdaad in de huidige strekking, namelijk dat de bank een aansprakelijkheid heeft ten aanzien van laad- én betaalhandelingen, is bedoeld of dat de Aanbeveling op dit punt gewoonweg onvoldoende onderscheid maakt tussen beide transacties. In het laatste geval zullen de AVC aanpassing behoeven, indien de Nederlandse wetgever de Aanbeveling implementeert.

42 Esch R.E. van, *De Chipknip: het virtuele chartale geld*, Computerrecht 1996/4, p. 127.

43 Alles artikel 5 AVC.

44 Artikel 2 lid 5 AVC.

45 Artikel 8 j° artikel 1 lid 1 onder b van de Aanbeveling.

46 Vergelijk paragraaf 2.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

Het verschil tussen de AVC en de Aanbeveling ligt verder in het schuldvereiste dat door de AVC wordt gesteld. Onder de Aanbeveling kan ook een gebrekkige uitvoering door apparatuur die niet onder direkt toezicht van de kaartuitgever staat leiden tot aansprakelijkheid van de kaartuitgever.⁴⁷ In dat geval hoeft de schuld voor het gebrek niet bij de kaartuitgever te liggen. De bepaling in de AVC is daarentegen opener geformuleerd en kan mogelijk ook die gevallen bestrijken waarmee onder de Aanbeveling (nog) geen rekening is gehouden.

4.7. Geschillenregeling

In de AVC wordt een onderscheid gemaakt tussen problemen met de Chipknip en/of PIN-code enerzijds en geschillen ten aanzien van laadhandelingen anderzijds.⁴⁸ In het eerste geval dient de Chipkniphouder zich tot zijn bank te wenden, die vervolgens voor de afhandeling ervan zorg zal dragen. In het tweede geval kan de Chipkniphouder de zaak aan de Geschillencommissie Bankzaken voorleggen. Dat de Chipkniphouder zich tot de bank moet richten, wanneer zich bijvoorbeeld technische problemen voordoen bij het gebruik van de Chipknip, is goed voorstelbaar. Mocht er evenwel een geschil tussen bank en Chipkniphouder rijzen over het gebruik van de Chipknip dat niet of niet direct is terug te voeren tot een laadhandeling, dan lijkt ons ook daar de Geschillencommissie Bankzaken de aangewezen instantie om zich over de zaak te buigen. De bepaling had derhalve ruimer geformuleerd moeten worden om te voldoen aan de door de Aanbeveling vereiste adequate en doelmatige geschillenbeslechting en daarmee bescherming van de consument.

5. Conclusie

Na een eerste verkenning van de Aanbeveling en vergelijking van de daarin vervatte bepalingen met de AVC kan in het algemeen worden geconcludeerd dat de AVC op enkele punten afwijkt van de Aanbeveling. De vanuit consumentenperspectief belangrijkste punten zullen hieronder worden gememoreerd.

De AVC bevatten niet alle informatie die er volgens de Aanbeveling in zou moeten staan. Zo worden geen termijnen vermeld voor het debiteren van de rekening en het starten van een procedure bij de Geschillencommissie Bankzaken. Evenmin wordt aangegeven op welke wijze de Chipkniphouder een procedure bij de Geschillencommissie kan starten. Wanneer informatie te vaak verandert om in de Algemene Voorwaarden te worden opgenomen, denk bijvoorbeeld aan tarieven, zou in ieder geval moeten worden aangegeven waar actuele inlichtingen kunnen worden ingewonnen. Tevens ontberen de AVC een uitdrukkelijke vermelding van de geheimhoudingsplicht van de bank ten aanzien van PIN-codes.

Verder zou ook een ruimere formulering van de geschillenregeling vanuit consumentenperspectief niet misstaan in de AVC. Nu wordt de Geschillencommissie Bankzaken alleen genoemd als instantie ter beslechting van conflicten ten aanzien van

47 Artikel 2 lid 5 bepaalt dat voor de betaaltransacties bij uitsluiting uitdrukkelijk daarvoor bedoelde apparatuur mag worden gebruikt. Het is derhalve niet onwaarschijnlijk dat de banken daarover afspraken hebben gemaakt met de acceptanten. Ook zullen de banken naar alle waarschijnlijkheid de oplaadpunten in eigen beheer hebben.

48 Artikel 10 AVC.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards..* Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

laadhandelingen. Daarnaast zijn er echter andere geschillen in de relatie tussen de Chipkniphouder en de bank denkbaar waarvoor de Geschillencommissie Bankzaken eveneens de aangewezen instantie zou zijn.

Hof, S. van der , Vorselaars, H.A.C.M. (1998). De algemene voorwaarden Chipknip; geknipt voor de consument?. In Kralingen, R.W. van, Lips, M., Prins, J.E.J. (Ed.) *De kaarten op tafel. Een verkenning van de juridische en bestuurskundige aspecten van chipcards.*. Den Haag: Sdu Uitgevers. pp.117-132 Recht, bestuur en informatisering

Voorts vereisen de AVC dat een kennisgeving van onder andere verlies of diefstal steeds schriftelijk wordt bevestigd. Onder de Aanbeveling is dat niet nodig en wordt zelfs van de kaartuitgever verwacht dat deze aan de kaarthouder middelen biedt om een telefonische kennisgeving te bewijzen.⁴⁹ In de Aanbeveling wordt, in tegenstelling tot de AVC, de bewijslast voor het correct vastleggen van transactiegegevens en het feit dat zich geen technische storingen hebben voorgedaan uitdrukkelijk bij kaartuitgever gelegd. Voor de consument is deze bepaling van groot belang, omdat de bank over het algemeen veel beter in staat zal zijn om het bewijs van dergelijke feiten te leveren.

Tot slot heeft de bank in de Aanbeveling een aansprakelijkheid voor laad- én betaaltransacties. Dit is ruimer dan de regeling in de AVC, waar de aansprakelijkheid van de bank alleen laadtransacties bestrijkt. Tevens bevatten de AVC, anders dan de Aanbeveling, een schuldvereiste voor aansprakelijkheid van de bank.

Al met al kan worden geconcludeerd dat de bepalingen van de AVC opnieuw zouden moeten worden bekeken en getoetst, indien de Aanbeveling in het Nederlandse recht wordt geïmplementeerd. De AVC lijken op een aantal punten namelijk niet te stroken met de bepalingen van de Aanbeveling alsmede een nadelige uitwerking te hebben voor de consument. Daarnaast mag echter niet onopgemerkt blijven dat de Aanbeveling zelf niet altijd duidelijk is in haar formuleringen, waardoor ook niet steeds goed kan worden ingeschat wat precies de bedoeling van de Aanbeveling is en of de AVC daarmee in overeenstemming zijn. De Aanbeveling beoogt echter in ieder geval om de consument een hoge mate van bescherming te verlenen.⁵⁰ Consumentenbescherming zal derhalve een belangrijke leidraad moeten zijn bij de interpretatie van de Aanbeveling en het opstellen van Algemene Voorwaarden.

49 Supra noot 25.

50 Overweging 8 van de Aanbeveling.