Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1106

(mr. J. van der Groen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

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. De kern

De consument was op vakantie in Ibiza. Tijdens een feest is haar mobiele telefoon uit haar handtas gestolen. Daarna is via Apple Pay in totaal € 3.515,- van haar particuliere rekening afgeschreven. De consument stelt dat de bank dit bedrag moet vergoeden, vermeerderd met de wettelijke rente, omdat het gaat om niet-toegestane betalingstransacties en zij niet grof nalatig heeft gehandeld. De bank stelt daarentegen dat zij het bedrag niet hoeft te vergoeden, omdat sprake is van toegestane betalingstransacties. Voor het geval de commissie oordeelt dat de transacties niet-toegestaan zijn, stelt de bank dat de consument met grove nalatigheid haar verplichtingen niet is nagekomen. De commissie kwalificeert de betalingstransacties als niet-toegestaan, maar wijst de vordering af omdat de consument met grove nalatigheid haar verplichtingen niet is nagekomen.

3. De beoordeling

De betalingstransacties kwalificeren als niet-toegestane betalingstransacties

3.1 In totaal zijn zes betalingstransacties gedaan waarvan de consument ontkent dat zij daarmee heeft ingestemd. Twee van de zes transacties zijn gedaan op 2 oktober 2025 bij 'ANTOJO SES PARRES' voor bedragen van € 375,- en € 398,-.

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank erin is geslaagd van deze transacties bewijs te leveren dat ze zijn geauthenticeerd, juist geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of ander falen van de bank zijn beïnvloed. De bank heeft namelijk een afschrift uit haar administratie overgelegd waaruit blijkt dat de transacties zijn verricht met Apple Pay en de persoonlijke code van de mobiele telefoon van de consument. De regel is dat als de betaaldienstgebruiker – in dit geval de consument – ontkent dat zij met een betalingstransactie heeft ingestemd, de bank het bewijs moet leveren dat de transactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de bank is beïnvloed.

3.3 Maar dit bewijs vormt niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs dat de consument met de betalingstransacties heeft ingestemd.[1] Omdat de bank bewezen heeft dat deze transacties zijn geauthenticeerd, juist geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of ander falen van de bank zijn beïnvloed, wordt van de consument wel verwacht dat zij haar stelling dat niet met de transacties is ingestemd verder uitlegt. De commissie noemt dit een verzwaarde motiveringsplicht.

3.4 De commissie vindt, in dit geval en anders dan de bank stelt, dat de consument haar stelling dat zij niet met de betalingstransacties heeft ingestemd voldoende heeft gemotiveerd. Zij heeft namelijk toegelicht dat haar mobiele telefoon uit haar handtas is gestolen voordat de transacties zijn verricht en heeft daarvan ook aangifte gedaan.

3.5 De commissie komt tot de conclusie dat de twee betalingstransacties bij ANTOJO SES PARRES als niet-toegestaan moeten worden aangemerkt, omdat de bank er niet in is geslaagd tegenover de motivering van de consument verder ondersteunend bewijs te leveren dat zij met de transacties heeft ingestemd. Als de consument voldoet aan haar verzwaarde motiveringsplicht, geldt namelijk dat het aan de bank is om het bewijs te leveren dat met de transactie is ingestemd.

3.6 De andere vier betalingstransacties zijn verricht op 3 oktober 2025 bij 'Saintpay' voor in totaal € 2.742,-.

[1] Dit volgt uit artikel 7:527 BW.

De commissie kwalificeert deze transacties als niet-toegestane transacties, omdat de bank er niet in is geslaagd bewijs te leveren dat de transacties zijn geauthenticeerd en juist geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of ander falen van de bank zijn beïnvloed. De bank heeft namelijk alleen een kopie overgelegd van een rekeningafschrift waarop deze transacties zijn vermeld. De commissie kan hieruit niet opmaken dat de transacties zijn geauthenticeerd, juist geregistreerd en geboekt.

De betekenis van het begrip 'grove nalatigheid'

3.7 Dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties is relevant, omdat daarvoor andere regels gelden dan voor toegestane betalingstransacties. Volgens de wet moet de betaaldienstverlener (de bank) het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie aan de consument terug-betalen.[2] Op die regel bestaan twee uitzonderingen: 1) als de betaaldienstgebruiker frauduleus heeft gehandeld of 2) als hij opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit artikel 7:524 van het Burgerlijk Wetboek (BW) niet is nagekomen. In die gevallen draagt de betaaldienstgebruiker zelf de verliezen.[3] In artikel 7:524 lid 1 BW staat dat de betaaldienst-gebruiker (de consument) het betaalinstrument gebruikt overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn. Het gaat hierbij om veiligheidsregels die de bank heeft gesteld voor het gebruik van een betaalinstrument. In aanvulling daarop bepaalt artikel 7:524 lid 2 BW dat de betaaldienstgebruiker bij ontvangst van het betaalinstrument alle redelijke maatregelen moet nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

3.8 De vraag die zich voordoet, is wat bedoeld wordt met het begrip 'grove nalatigheid'. De bank voert op dit punt aan dat grove nalatigheid moet worden uitgelegd als een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid. Volgens de bank moet daarbij worden uitgegaan van de gemiddelde betaaldienstgebruiker. Het is volgens de bank niet de bedoeling geweest van de Europese wetgever dat subjectief bewustzijn van een gevaar op misbruik bij de betaaldienstgebruiker vereist is om tot grove nalatigheid te komen. In de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2026-0022 is overwogen dat voor grove nalatigheid nodig is dat de consument zich welbewust is van het feit dat zij het slachtoffer dreigde te worden van bankhelpdeskfraude en toch daaraan heeft meegewerkt. Deze uitspraak vindt geen steun in de wetgeving, rechtspraak en literatuur, aldus de bank.

3.9 De commissie merkt op dat zij in de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2026-0022 is geconfronteerd met een nieuwe maatstaf voor het begrip grove nalatigheid.

---

[2] Artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

[3] Artikel 7:529 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. Deze bepaling is afkomstig uit Richtlijn (EU) 2015/2366 (Payment Services Directive II) en blijft ook gelden volgens het voorstel van het Committee on Economic and Monetary Affairs van het Europese Parlement van 5 mei 2026 voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende betalingsdiensten in de interne markt en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1093/2010, Brussel, 28.6.2023, COM (2023) 367 final, 2023/0210 (COD) ook wel de Payment Services Regulation genoemd.

Hierdoor is een situatie ontstaan waarin dit begrip op verschillende manieren wordt uitgelegd. Voor de commissie is dat aanleiding om een nieuwe, duidelijke maatstaf te formuleren. Van grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW is sprake als de betaler iets doet of nalaat wat een redelijk, normaal en zorgvuldig handelend betaler nooit zou doen of nalaten.[4] Of anders gezegd: bij grove nalatigheid in deze zin verwaarloost de betaler de in het maatschappelijk verkeer noodzakelijke zorgvuldigheidsplicht in ongewoon hoge mate. Deze maatstaf is van toepassing ongeacht de toedracht van de niet-toegestane betalingstransactie, dus ongeacht of sprake is van een situatie als in het onderhavige geval of een andere situatie, zoals bankhelpdeskfraude.

3.10 Of in een concreet geval sprake is van een grof nalatige schending van de verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW, moet worden beoordeeld aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval.[5]

De consument is de veiligheidsregels met grove nalatigheid niet nagekomen

3.11 De commissie is van oordeel dat in dit geval moet worden aangenomen dat de consument de veiligheidsregel om haar beveiligingscodes geheim te houden met grove nalatigheid niet is nagekomen.[6] De consument heeft namelijk geen inzicht gegeven in de wijze waarop een derde met de beveiligingscodes van haar mobiele telefoon transacties via Apple Pay heeft kunnen doen. Voor de commissie staat vast dat de transacties zijn verricht met Apple Pay. Op basis van de toelichting die de bank heeft gegeven over het gebruik van Apple Pay, staat ook vast dat transacties met Apple Pay alleen kunnen worden verricht met gebruik van Face ID, Touch ID en/of een toegangscode. De consument heeft alleen gesteld dat haar mobiele telefoon is gestolen uit haar afgesloten handtas, dat haar telefoon vergrendeld was met 'Face ID' en een toegangscode en dat zij de transacties zelf niet heeft verricht. Dit geeft geen enkel inzicht in de wijze waarop een derde de transacties heeft kunnen verrichten.

3.12 De consument stelt terecht dat het in beginsel aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan haar kant. Maar, zoals de bank aanvoert, rust volgens vaste lijn van de Geschillencommissie op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[7] Van de consument wordt verwacht dat zij haar stellingen extra motiveert.

---

[4] Vgl. Hof van Cassatie van België 29 juni 2026, nr. C.25.0390.N.
[5] Zie overweging 72 van Richtlijn (EU) 2015/2366 (Payment Services Directive II) en vgl. overweging 82 van het voorstel van het Committee on Economic and Monetary Affairs van het Europese Parlement van 5 mei 2026 voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende betalingsdiensten in de interne markt en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1093/2010, Brussel, 28.6.2023, COM (2023) 367 final, 2023/0210 (COD), ook wel de Payment Services Regulation genoemd.
[6] De veiligheidsregels die de bank heeft gesteld zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[7] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0891, 2025-856 en 2025-0797.

Dat betekent in dit geval dat de consument ten minste enig inzicht moet geven in de wijze waarop de beveiligingscodes van haar mobiele telefoon in handen van een derde zijn gekomen, zodat die derde daarmee betalingen kon verrichten via Apple Pay. De reden hiervoor is dat informatie over de gebeurtenissen voorafgaand aan een niet-toegestane transactie zich in het domein van de consument bevindt. Als de consument er niet in slaagt haar stellingen extra te motiveren, kan de commissie niet anders dan aannemen dat zij met grove nalatigheid de veiligheidsregels niet is nagekomen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

Conclusie: de schade blijft voor rekening van de consument

3.13 Omdat de commissie oordeelt dat de consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nagekomen, is de hoofdregel dat de betaaldienstverlener het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie moet vergoeden niet van toepassing. De consument moet daarom zelf de verliezen dragen die uit de niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien.

3.14 Voor het geval de commissie tot dit oordeel zou komen, vordert de consument dat de commissie de mate waarin zij de verliezen zelf moet dragen beperkt. De commissie wijst deze vordering af, omdat zij geen aanknopingspunten ziet om de aansprakelijkheid van de consument op grond van artikel 7:529 lid 2 BW te beperken. De schade blijft voor rekening van de consument.

De commissie stelt beroep open

3.15 De commissie bepaalt dat tegen deze uitspraak beroep openstaat, vanwege het belang van deze zaak.[8]

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Tegen deze uitspraak staat beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van 6 weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024 en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

[8] Deze bevoegdheid staat in vraag 47.2 onder f van het reglement Geschillencommissie Kifid en regel 7.2 van het reglement van de Commissie van Beroep Kifid. De reglementen zijn te vinden op www.kifid.nl/reglementen/

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek 7

Afdeling 2. Toestaan van betalingstransacties

Artikel 524

1 De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,

***a.** gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*

***b.** stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*

2 Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

3 De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

(...)

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 lid 1

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.

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 Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4 Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5 Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Bepalingen uit het voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende betalingsdiensten in de interne markt en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1093/2010, Brussel, 28.6.2023, COM (2023) 367 final, 2023/0210 (COD)

Overweging 82

Om te kunnen beoordelen of er bij de betalingsdienstgebruiker sprake was van nalatigheid of grove nalatigheid moeten alle omstandigheden in aanmerking worden genomen. In de regel moeten het bewijs voor en de mate van de beweerde nalatigheid volgens het nationale recht worden beoordeeld. Hoewel het begrip nalatigheid een schending van de zorgvuldigheidsplicht impliceert, moet onder "grove nalatigheid" echter meer worden verstaan dan loutere nalatigheid en is er daarbij sprake van gedragingen die een aanzienlijke mate van onachtzaamheid vertonen; bijvoorbeeld het bewaren van de voor het verlenen van toestemming voor een betalingstransactie gebruikte beveiligingsgegevens naast het betaalinstrument in een open en voor derden gemakkelijk op te sporen formaat. Het feit dat een consument reeds een terugbetaling heeft ontvangen van een betalingsdienstaanbieder nadat hij het slachtoffer is geworden van fraude waarbij de fraudeurs zich uitgaven voor bankmedewerkers en een andere terugbetalingsvordering indient bij dezelfde betalingsdienstaanbieder nadat hij opnieuw het slachtoffer is geworden van dezelfde vorm van fraude, kan worden beschouwd als "grove nalatigheid", aangezien dit zou kunnen wijzen op een hoge mate van onvoorzichtigheid van de gebruiker, die waakzamer had moeten zijn nadat hij reeds het slachtoffer was geweest van dezelfde frauduleuze modus operandi.

Bepalingen uit de Richtlijn 2015/2366 (Payment Services Directive II)

Overweging 72

Om te kunnen beoordelen of er bij de betalingsdienstgebruiker sprake was van nalatigheid of grove nalatigheid moeten alle omstandigheden in aanmerking worden genomen. In de regel moeten het bewijs voor en de mate van de beweerde nalatigheid volgens het nationale recht worden beoordeeld. Terwijl het begrip nalatigheid een schending van de zorgplicht inhoudt, dient een grove nalatigheid echter meer dan louter nalatigheid in te houden, en dus gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont; bijvoorbeeld het bewaren van de voor het verlenen van toestemming voor een betalingstransactie gebruikte beveiligingsgegevens naast het betaalinstrument in een open en voor derden gemakkelijk op te sporen formaat. Contractuele clausules en voorwaarden met betrekking tot de verstrekking en het gebruik van een betaalinstrument die de bewijslast voor de consument vergroten of de bewijslast voor de uitgever verminderen, moeten als nietig worden beschouwd. In specifieke situaties en met name wanneer het betaalinstrument niet aanwezig is op het verkooppunt, zoals bij onlinebetalingen, is het voorts passend dat het bewijs van de beweerde nalatigheid door de betalingsdienstaanbieder moet worden geleverd, aangezien de betaler slechts zeer beperkte middelen heeft om in zulke gevallen het tegendeel te bewijzen.

Bepalingen uit de Voorwaarden betalen en online diensten 2025

Hoofdstuk 2 Rabobank meldpunt bij verlies, diefstal, vermoeden van fraude en andere incidenten en Uniforme veiligheidsregels

(...)

Uniforme 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 en toegangscode van het apparaat die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode en signeercode, die u aanmaakt met een Rabo Scanner. En de 5-cijferige code, de toegangscode van uw smartphone en de 3-cijferige code achterop uw creditcard of betaalpas (de CVC-code of CVV-code).

• U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op rabobank.nl/veilig.

• 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 is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw betaalpas, creditcard of 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 geboortejaar, naam van een familielid of postcode.

• Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes gebruikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen bijvoorbeeld met uw betaalpas, creditcard of digitale pas te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon.

• Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker te zijn van Rabobank, een andere bank of een andere dienstverlener, bijvoorbeeld een computerbeveiligingsbedrijf of een (fraude)helpdesk. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

• Zorg er ook voor dat iemand anders geen iris, vingerafdruk of gezicht kan toevoegen die gebruikt kan worden voor Rabo Online Bankieren van u, of een apparaat met een digitale pas van u.