Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0605

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	2 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht bank. Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Vanaf de rekeningen van de consument bij de bank en met zijn creditcard zijn diverse bedragen overgemaakt naar een account bij een cryptovalutabeurs. De consument heeft zelf enkele nog niet verwerkte betalingen kunnen laten terugstorten. De consument verwijt de bank dat zij geen enkele actie heeft ondernomen na de melding van de oplichting. De consument betwist daarnaast dat hij de transactie met de creditcard heeft goedgekeurd en stelt dat de bank deze nog had kunnen tegenhouden. De commissie oordeelt dat de transactie met de creditcard moet worden aangemerkt als een niet-toegestane betalingstransactie maar dat de consument daarvan het verlies draagt omdat hij grof nalatig heeft gehandeld in de zin van de wet. Verder oordeelt de commissie dat de betalingstransacties onherroepelijk zijn en de bank deze niet kon terugdraaien. Tenslotte oordeelt de commissie dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De bank heeft de consument geadviseerd om contact op te nemen met de cryptovalutabeurs. Van de bank kon in dit geval niet meer worden verwacht. De commissie wijst de vordering af.

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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw [naam 1] van [naam 2] B.V.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een privébetaalrekening en een zakelijke betaalrekening aan bij de bank. Ook is door de bank aan de consument een creditcard uitgegeven. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening, de Voorwaarden Mijn ING en de Uniforme Veiligheidsregels van toepassing.

2.2 De Algemene Bankvoorwaarden bepalen in artikel 2:

*"**Artikel 2 Zorgplicht***

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. *Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. (…)*
2. *(…)*
   U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden."

De Voorwaarden Betaalrekening bepalen in artikel 16:

"16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.
16.2 ING geeft u via ing.nl en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.
16.3 ING geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en ander misbruik te voorkomen,. Hiervan moet u maandelijks kennisnemen en u moet ernaar handelen."

De Voorwaarden Mijn ING bepalen in artikel 3:

*"**3. Aansprakelijkheid***

3.1 (…)
3.2 Als de schade is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw kant, vergoeden wij de schade niet.
3.3 (…)"

De Uniforme veiligheidsregels bepalen tenslotte:

*"**1 Houd uw beveiligingscodes geheim***

Beveiligingscodes

***wachtwoord** Mijn ING*
***TAN- en PAC Codes** Mijn ING*
***activeringscodes** Mijn ING*
***mobiele pincode** Mobiel Bankieren App*
***pincode** betaalpas*

- *Uw beveiligingscodes zijn persoonlijk: u laat ze nooit aan anderen zien en u vertelt anderen nooit wat uw codes zijn;*
- *(…)*
- *Als iemand u om een code vraagt, bijvoorbeeld telefonisch, op een website of in een app anders dan die van ING, via e-mail, ms, whatsapp, of persoonlijk, geef die dan nooit af.*

(…)

3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

- *(…)*
- *Zorg ervoor dat niemand anders uw Mijn ING of de app kan gebruiken. Log altijd uit als u klaar bent met uw bankzaken."*

2.3 Op 12 april 2022 is de consument slachtoffer geworden van oplichting. De consument is telefonisch benaderd door een derde die hem heeft bewogen om Anydesk en/of (nog) een ander remote viewing programma op zijn computer te installeren. Ook heeft de consument een foto van zijn rijbewijs geüpload. De oplichter heeft hiermee bij cryptovalutaplatform Coinbase een account op naam van de consument geopend. De oplichter heeft vervolgens meerdere betaalopdrachten aangemaakt, zogenaamd om de gelden van de consument veilig te stellen. De consument heeft deze betaalopdrachten in de periode tussen 12:52 uur en 13:04 uur goedgekeurd via de Mobiel Bankieren App.

2.4 Nadien is gebleken dat de volgende betalingstransacties zijn verricht: van de privérekening van de consument is een bedrag van € 10,- en een bedrag van € 4.100,- overgemaakt naar een rekeningnummer op naam van Coinbase. Van de zakelijke betaalrekening van de consument is een bedrag van € 4.998,- en een bedrag van € 5.300,- overgemaakt naar Coinbase. Via de creditcard is een bedrag van € 998,- overgemaakt naar betaaldienstprovider Wise en een bedrag van € 1.000,- is overgemaakt naar Coinbase.

2.5 De consument heeft kort na het gesprek met de oplichter bemerkt dat de gelden zijn overgemaakt naar een cryptovalutaplatform en hij heeft zich daarbij gerealiseerd dat hij is opgelicht. De consument heeft direct aangifte gedaan bij de politie.

Om 19:40 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de Fraude-afdeling van de bank. Hij heeft in dit gesprek aangegeven dat er een account is geopend bij Coinbase en dat hij heeft gezien dat het account leeg was. De bank heeft de consument geadviseerd om desondanks contact op te nemen met Coinbase.

2.6 Met behulp van Coinbase is het de consument gelukt om enkele – nog niet door Coinbase verwerkte – betalingstransacties terug te draaien door zijn account op te heffen. De betalingstransacties vanaf de zakelijke betaalrekening van de consument zijn teruggeboekt en ook de transactie met de creditcard van € 998,- is teruggedraaid. De betalingen vanaf de privébetaalrekening van totaal € 4.110,- bleken al door Coinbase te zijn verwerkt en door de oplichter te zijn weggesluisd. Hetzelfde geldt voor de transactie met de creditcard van € 1.000,-.

2.7 De consument heeft de bank verzocht om zijn schade van totaal € 5.110,- te vergoeden. De bank heeft dit geweigerd.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de bank hem de schade van € 5.110,- vergoedt die hij door de oplichting heeft geleden. De consument voert hiervoor de volgende argumenten aan.

2.9 De bank heeft ten onrechte geen actie ondernomen na de melding van de oplichting door de consument. De bank had de betalingstransacties moeten blokkeren of terug moeten laten storten. De bank was er namelijk op gewezen dat er betalingen plaatsvonden naar rekeningen die in verband konden worden gebracht met fraude. Daarnaast had de bank, als ter zake deskundige partij, moeten weten dat snel handelen de schade had kunnen beperken omdat nog niet alle betalingen door Coinbase waren verwerkt. De betalingstransactie met de creditcard van € 1.000,- had de bank in ieder geval moeten tegenhouden omdat op het moment dat de oplichting werd gemeld nog slechts sprake was van een reservering. Het bedrag is pas veel later, op 4 mei 2022, afgeschreven. Dit komt voor rekening van de bank.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de schade van de consument van € 5.110,- moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij licht dit hierna toe.

3.2 De klacht van de consument bestaat uit twee onderdelen, te weten het (gebrek aan) handelen van de bank na de melding van de oplichting en de transactie met de creditcard. Bij beide klachtonderdelen stelt de consument de vraag aan de orde of de bank de transacties moest tegenhouden of terugdraaien. De commissie ziet aanleiding om eerst de transactie met de creditcard te bespreken, daarna de (on)mogelijkheid tot herroeping van de transacties en tenslotte het (gebrek aan) handelen van de bank (het beroep op de zorgplicht).

De transactie met de creditcard: een niet-toegestane betalingstransactie

3.3 De consument heeft aangevoerd dat hij niet met de betaalopdracht ten laste van de creditcard heeft ingestemd. Er is volgens hem sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)[1]. Op grond van artikel 7:527 lid 1 BW is het dan aan de bank, als betaaldienstverlener, om bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt. Indien de bank dit bewijs niet kan leveren, is de bank in beginsel gehouden om het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie aan de consument terug te betalen, tenzij de betaler met grove nalatigheid de uit artikel 7:524 BW voortvloeiende verplichtingen niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW schrijft voor dat de betaaldienst-gebruiker (in dit geval de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn, en dat hij alle redelijke maatregelen neemt om de veiligheid van de persoonlijke beveiligings-gegevens van een betaalinstrument te waarborgen.

3.4 De bank heeft aangegeven dat deze transactie, net als de niet door de consument betwiste transacties ten laste van de privébetaalrekening en de zakelijke betaalrekening, is verricht met behulp van de Mobiel Bankieren App. Dit volgt echter niet uit de stukken. Dit leidt tot het oordeel dat ten aanzien van deze betalingstransactie sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Dit zou in beginsel tot de conclusie moeten leiden dat de bank op grond van artikel 7:529 lid 1 BW gehouden is om het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie aan de consument terug te betalen.

3.5 De commissie is echter van oordeel dat de bank niet gehouden is om het bedrag van € 1.000,- aan de consument te betalen. De bank heeft zich namelijk beroepen op grove nalatigheid aan de zijde van de consument. Dit beroep van de bank slaagt. Uit de processtukken blijkt dat de consument de oplichter bewust toegang heeft gegeven tot zijn computer door het programma Anydesk of een ander remote viewing programma te installeren. Ook heeft de consument de oplichter toegang gegeven tot Internet-bankieren. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee met grove nalatigheid gehandeld in strijd met de (hiervoor onder 2.2 opgenomen) veiligheidsregels.

[1] Dit wetsartikel en de hierna te noemen wetsartikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Het voorgaande betekent dat de consument op grond van artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 3 van de Voorwaarden Mijn ING zelf alle verliezen moet dragen die uit de niet-toegestane betalingstransacties zijn voortgevloeid.

De betalingstransacties zijn onherroepelijk

3.6 De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdracht. De betalingstransacties zijn onherroepelijk geworden vanaf het tijdstip van ontvangst door de betaaldienstverlener (in dit geval de bank) van de betaalopdracht (zie artikel 7:534 lid 1 BW). De bank heeft niet de bevoegdheid om eigenhandig onterechte betalingen terug te draaien[2]. Daarom kan de bank naar het oordeel van de commissie niet worden verweten dat zij de transacties, na de melding van de oplichting, niet heeft geblokkeerd of tegengehouden.

3.7 Het bovenstaande geldt ook als sprake is van een reservering op een creditcard. Ook hier is sprake van een onherroepelijke betalingstransactie die de bank niet kan terugdraaien. Dat het saldo van de creditcard pas op 4 mei 2022, derhalve geruime tijd na melding van de oplichting, van de betaalrekening is afgeschreven, maakt dit niet anders.

Zorgplicht

3.8 De commissie merkt op dat op de bank een wettelijke inspanningsplicht rust voor het terugkrijgen van de gelden in het geval de unieke identificator die door de betaler is verstrekt (zoals een bankrekeningnummer) onjuist is. Dit volgt uit artikel 7:542 lid 2 BW. Dit geval is hier echter niet aan de orde. Er zijn geen andere wettelijke inspanningsplichten voor de bank ten aanzien van het terughalen van gelden. De vraag of de bank een verwijt kan worden gemaakt door na de melding van de oplichting geen enkele actie te ondernemen, dient daarom te worden beantwoord tegen de achtergrond van de zorgplicht die de bank uit hoofde van haar maatschappelijke functie heeft jegens de consument. Kort gezegd houdt deze zorgplicht in dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. Deze zorgplicht is ook opgenomen in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden, zoals weergegeven onder 2.2. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval niet kan worden verweten dat zij geen actie heeft ondernomen na de melding van de oplichting. Hiervoor zijn de volgende omstandigheden van belang. Zoals onder 3.6 is overwogen, waren de betalingstransacties vanaf de ontvangst van de betaalopdrachten onherroepelijk en kon de bank deze niet terugdraaien.

[2] Hof 's-Hertogenbosch 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:bw9175.

Ook heeft de consument niet direct contact opgenomen met de bank, maar enkele uren later. Verder heeft de consument aan de bank aangegeven dat hij heeft geconstateerd dat het op zijn naam geopende account bij Coinbase leeg was. En tenslotte zijn de nog niet verwerkte betalingen volgens informatie van de consument teruggeboekt door opheffing van het account van de consument bij Coinbase. Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de bank heeft kunnen volstaan met het advies aan de consument om op korte termijn contact op te nemen met Coinbase om te kijken wat deze partij nog voor de consument kon betekenen. Het is de commissie niet gebleken dat de bank over mogelijkheden beschikte waarmee zij een beter resultaat voor de consument had kunnen bereiken. Daarbij speelt mee dat de bank niet bevoegd was om het account van de consument bij Coinbase op te heffen.

Conclusie

3.10 Alhoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting is de conclusie van het voorgaande dat de bank de schade van de consument niet hoeft te vergoeden. De klacht van de consument is ongegrond en de commissie wijst de vordering af.

Ambtshalve toetsing

3.11 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De bedingen die voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant zijn, te weten de artikelen zoals genoemd onder 2.2, zijn door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

1 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

2 De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

3 De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:524

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 7:527

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 (…)

Artikel 7:528

1 Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

(…)

Artikel 7:529

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.

(…)

Artikel 7:532

1 Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

(…)

Artikel 7:533

(…)

4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

(…)

Artikel 7:534

1 De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.

(…)

Artikel 7:542

1 Indien een betaalopdracht wordt uitgevoerd op basis van een unieke identificator, wordt de betaalopdracht geacht correct te zijn uitgevoerd wat de in de unieke identificator gespecificeerde begunstigde betreft.

2 Indien de unieke identificator die door de betaaldienstgebruiker is verstrekt, onjuist is, is de betaaldienstverlener uit hoofde van artikelen 543 tot en met 545 niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkig uitvoering van de betalingstransactie.

3 De betaaldienstverlener van de betaler levert in het geval als bedoeld in het tweede lid redelijke inspanningen om de met de betalingstransactie verband houdende geldmiddelen terug te krijgen.

De betaaldienstverlener van de begunstigde werkt mee aan die inspanningen, onder meer door alle voor de te innen geldmiddelen relevante informatie aan de betaaldienstverlener van de betaler mee te delen. Indien het innen van geldmiddelen op grond van de eerste zin niet mogelijk is, verstrekt de betaaldienstverlener van de betaler aan de betaler, op diens schriftelijke verzoek, alle voor de betaaldienstverlener van de betaler beschikbare informatie die relevant is voor de betaler om een rechtsvordering in te stellen om de geldmiddelen terug te krijgen.