Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0899

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	18 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) en relevante passages uit het proces-verbaal van 28 maart 2024 en relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consumenten zijn opgelicht door iemand die zich voordeed als helpdeskmedewerker van de (andere) bank waar een van beide consumenten zakelijk bankiert. Deze zogenaamde helpdeskmedewerker verklaarde de consumenten ook te kunnen helpen in zaken die de bank betreffen: de consumenten houden een gezamenlijke betaalrekening aan bij de bank. De consumenten menen dat het coulancekader voor hen geldt, omdat zij door een eigen bank zijn gebeld die bij hen het vertrouwen heeft gewonnen en waardoor zij overboekingen deden om hun gelden 'te beschermen'. De commissie is van oordeel dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden op basis van de in het coulancekader genoemde toetsingscriteria en de geldende wetgeving. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 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.

1.3 De consumenten 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 consumenten houden gezamenlijk bij de bank een betaalrekening aan. Daarnaast beschikt consument I voor zijn onderneming over een zakelijke betaalrekening bij een andere bank (hierna: 'bank 2').

2.2 Op 26 maart 2024 heeft consument I een e-mail ontvangen die zogenaamd afkomstig was van de Kamer van Koophandel (hierna: de valse e-mail). In de e-mail werd consument I verzocht zijn gegevens bij te werken, waaronder gegevens ten aanzien van de zakelijke betaalrekening van consument I bij bank 2. Consument I is op het verzoek uit de valse e-mail ingegaan.

2.3 Diezelfde avond is consument I omstreeks 19:30 uur gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerker van bank 2 (hierna: 'de fraudeur'). De fraudeur belde ogenschijnlijk met het alarmnummer van bank 2. De fraudeur liet consument I weten dat de valse e-mail van oplichters afkomstig was en dat criminelen bezig waren met het aanmaken van valse automatische incasso's ten laste van zijn betaalrekening. Op verzoek van de fraudeur heeft consument I het programma Anydesk geïnstalleerd op zijn laptop, waardoor de fraudeur de mogelijkheid kreeg om de laptop te bedienen.

2.4 Nadat het gesprek tussen de fraudeur en consument I zich had gefocust op zaken ten aanzien van bank 2, is de fraudeur zich op zaken van de consumenten bij de bank gaan richten. Dit heeft ertoe geleid dat de fraudeur consument I omstreeks 21:15 uur die avond ertoe heeft bewogen om gebruik te maken van zijn beveiligingscodes, Rabo Scanner en bankpas om in te loggen op zijn Rabo Online Bankieren. Met deze handelingen heeft consument I ten laste van de betaalrekening bij de bank twee betalingsopdrachten gegeven van elk € 4.500,-. De bank heeft de tweede transactie gedetecteerd en tegengehouden.

2.5 Na het gesprek met de fraudeur is consument I diezelfde avond rond 22:00 uur door een echte medewerker van bank 2 gebeld. Deze bankmedewerker deelde consument I mee dat hij eerder door een oplichter is gebeld. Consument I heeft vervolgens die avond rond 22:30 uur contact opgenomen met de bank om het incident te melden.

2.6 Op rentedatum 27 maart 2024 is het bedrag van € 4.500,- afgeboekt van de betaalrekening van de consumenten. Op 28 maart 2024 heeft consument I aangifte gedaan van 'poging tot telefonische helpdeskfraude'. De consumenten hebben de bank een kopie van het proces-verbaal van de aangifte gestuurd.

2.7 Op enig moment hebben de consumenten de bank verzocht om schadevergoeding. Op 4 april 2024 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd dat hun schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. In de brief schrijft de bank dat consument I zelf de overboekingen heeft uitgevoerd ook al was dit onder valse voorwendselen.

De vordering en klacht

2.8 De consumenten vorderen van de bank vergoeding van hun schade van € 4.500,-. Ter onderbouwing van hun vordering stellen de consumenten het volgende.

2.9 Ten eerste zijn de fouten die consument I heeft gemaakt juist kenmerkend voor bank-helpdeskfraude. Consument I heeft onder valse voorwendselen gehandeld. Er is misbruik gemaakt van het vertrouwen van consument I doordat de fraudeur de hoedanigheid van bankmedewerker die werkzaam is voor de beide banken waar consument I bankiert had aangenomen. Consument I dacht bovendien dat hij met het gebruik van zijn Rabo scanner de automatische incasso's van de oplichters ongedaan zou maken.

2.10 Ten tweede handelt de bank niet in de geest van het coulancekader van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de gezamenlijke integrale aanpak van fraude om slachtoffers te helpen. Het is daarom opmerkelijk dat de bank de schuld geheel bij de consumenten legt. De bank past selectief en eenzijdig de definitie van 'bankhelpdeskfraude' dan wel 'spoofing' toe. Het is vreemd dat de fraudeur had moeten zeggen dat hij een medewerker van de bank was in plaats van bank 2 om in aanmerking te komen voor vergoeding van de schade.

2.11 Ten derde is voldaan aan de voorwaarden van het coulancekader van de NVB. Verder is consument I klant van zowel de bank als bank 2 die beide deel uitmaken van de NVB. Het vertrouwen van de consumenten berust in (de medewerkers van) de beide banken. Daarnaast vermeldt het coulancekader niet welke bank precies daarin wordt bedoeld. De fraudeur had de hoedanigheid aangenomen van 'bankmedewerker'. Er is daarom geen sprake van oprekking van de interpretatie van het toetsingskader.

2.12 Ten vierde heeft de bank de consumenten niet juist geïnformeerd. De consumenten dachten dat alles goed zou komen door de blokkades van de bank. In het gesprek van 26 maart 2024 heeft de bank de consumenten niet geïnformeerd dat er twee transacties hadden plaatsgevonden waarvan de eerste al van de rekening was afgeboekt. Daarnaast kunnen de consumenten in de hun beschikbare middelen niet zien of sprake is geweest van één of twee transacties. Het is extra wrang dat de afboeking van € 4.500,- gedateerd is op 27 maart 2024, namelijk een dag na de oplichting. Het is opmerkelijk dat de bank slechts een deel van de overboekingen heeft kunnen tegenhouden. Bank 2 was wel geslaagd in het tegenhouden van de overboekingen.

2.13 Ten vijfde is consument I al meer dan 50 jaar klant van de bank. De zaak is voor alle betrokkenen vervelend. De consumenten zouden daarom mogen rekenen op enige coulance van de bank.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Ter discussie staat of de bank gehouden is om de consumenten te compenseren in hun schade als gevolg van 'bankhelpdeskfraude' dan wel 'spoofing'. Hoewel de commissie het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van deze slinkse oplichting, is zij van oordeel dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden. Onder verwijzing naar de lijn die in andere vergelijkbare zaken wordt gevolgd, licht de commissie haar oordeel als volgt toe.[1]

Het coulancekader van de NVB bij bankhelpdeskfraude

3.2 Allereerst is de coulanceregeling van de NVB niet van toepassing op de situatie van de consumenten.[2]

3.3 De coulanceregeling waarop de consumenten een beroep hebben gedaan betreft 'de toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdeskfraude (coulancekader)' die de NVB op 2 juni 2021 heeft opgesteld (zie volledige tekst in de bijlage). Uit het coulancekader volgt de volgende definitie van spoofing:

> *"Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank."*

Geen grond voor schadevergoeding op basis van het coulancekader

3.4 De commissie is van oordeel dat de consumenten op basis van het coulancekader niet in aanmerking komen voor vergoeding van hun schade.

3.5 Zoals in eerdere uitspraken is beslist, is het niet aan de commissie om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Dat betekent in dit geval dat het de commissie niet vrijstaat om het coulancekader ruimhartig te interpreteren. Het gaat immers om coulance en daarmee wordt ten gunste van de consumenten afgeweken van de wet. De bank kan daarom niet worden gedwongen om een ruimhartiger beleid te hanteren.

3.6 In dit geval gaat het erom dat *in relatie tot de bank* niet voldaan is aan een belangrijk element voor de toepasselijkheid van het coulancekader.

---

[1] Kifid GC nrs. 2023-0897, 2023-0964, 2024-0015 en 2024-0682, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Vergelijk Kifid GC nrs. 2023-0964 en 2024-0015, te vinden op www.kifid.nl.

De fraudeur diende immers misbruik te maken van de naam van de bank en/of diende misbruik te maken van het telefoonnummer van de bank.[3] Daaraan is niet voldaan, omdat de fraudeur zich heeft voorgedaan als medewerker van bank 2 en het telefoonnummer van bank 2 heeft misbruikt. Dit blijkt uit de verklaring van consument I uit het proces-verbaal van de aangifte van 28 maart 2024. De interpretatie van de consumenten dat de bank ook de schade zou moeten dragen in het geval een fraudeur zich zou voordoen als een ander lid van de NVB, kan de commissie niet volgen.

Het juridisch toetsingskader voor toegestane betalingstransacties

3.7 Ook op basis van wetgeving ziet de commissie geen grond om de klacht gegrond te verklaren en de vordering van de consumenten toe te wijzen. Dit licht de commissie als volgt toe.

3.8 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties.[4] In dit geval is sprake van toegestane betalingstransacties. Het staat namelijk tussen partijen niet ter discussie dat consument I zijn instemming heeft verleend volgens de vorm en procedure die hij met de bank is overeengekomen.[5] Zo heeft consument I bij de transacties gebruik gemaakt van zijn Rabo scanner, betaalpas en pincode.[6]

3.9 Bij toegestane betalingstransacties geldt als uitgangspunt dat deze niet meer herroepen kunnen worden vanaf het tijdstip dat de betaaldienstverlener de betaalopdracht ontvangt.[7] Verder geldt ook dat de bank als betaaldienstverlener in principe verplicht is om een betaalopdracht uit te voeren.[8]

3.10 Nu de vordering van de consumenten een toegestane betalingstransactie betrof en de consumenten geen argumenten naar voren hebben gebracht op basis waarvan de bank anders had moeten handelen, acht de commissie ook op deze grond de klacht van de consumenten ongegrond en de vordering niet toewijsbaar.

[3] Zie Kifid GC nr. 2023-0897 (overweging 3.3), te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie artikelen 7:522, 7:527 en 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[5] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[6] Vergelijk Kifid GC 2023-0897, te vinden op www.kifid.nl.
[7] Zie artikelen 7:532 lid 1 en 7:534 lid 1 BW.
[8] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 de Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing) en relevante passages uit het proces-verbaal van 28 maart 2024

Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing).

*"**1. Inleiding:***

In 2020 vond een grote stijging plaats van oplichting middels bankhelpdesk fraude ook wel genoemd spoofing. Spoofing betreft een vorm van niet-bancaire fraude waarbij slachtoffers zelf geld overmaken door transacties te doen of goed te keuren. Met een slimme truc laten criminelen hun telefoonnummer er anders uitzien, zodat het lijkt alsof zij met het telefoonnummer van de bank bellen. Tijdens het telefoongesprek vraagt de crimineel of de klant geld kan overboeken naar bijvoorbeeld een Kluis-rekening, omdat er zogenaamd verdachte activiteiten op de rekening zouden plaatsvinden. Omdat misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat mensen hebben in hun bank, hebben banken besloten om deze specifieke vorm van oplichting uit coulance te vergoeden. Voorliggend toetsingskader zal vanaf 2021 als een richtlijn worden gebruikt om de coulancevergoeding voor spoofing slachtoffers te bepalen. Het staat banken vrij om een ruimhartiger beleid te hanteren in de zin dat zij altijd meer coulant kunnen zijn dan het kader voorschrijft.

Definitie Spoofing:

Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank.

2. Toetsingskader

Bij een melding van spoofing voert de bank acties uit om verdere schade voor de klant te beperken en mogelijk gelden veilig te stellen. Conform brief minister van Financiën d.d. 18 december 2020 hanteren de banken coulance voor slachtoffers van spoofing wanneer:

• Het slachtoffer aangifte heeft gedaan van spoofing.
• Er sprake is geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank.
• Er enige vorm van bewijs wordt aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden.
• Het slachtoffer een niet-zakelijke klant is (en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer).

Uitgangspunt is dat slachtoffers 100% van de schade uit coulance vergoed krijgen. De banken kunnen echter besluiten niet tot coulance over te gaan of de hoogte van de coulance aan te passen in de volgende gevallen:

1. Het slachtoffer is medeplichtig aan fraude. Toelichting: Als de klant zelf heeft meegewerkt aan de fraude is er sprake van medeplichtigheid aan de fraude en opzet. Het doen van een valse melding van fraude of het opzettelijk meewerken aan spoofing is strafbaar.

2. Het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank Toelichting: Als een slachtoffer bij dezelfde bank eerder een vergoeding voor spoofing heeft ontvangen waarbij een vergelijkbare methode van oplichting (Modus Operandi (MO)) is gehanteerd, dan mag door deze ervaring meer waakzaamheid worden verwacht. Zo mag de bank verwachten dat de klant door zijn ervaringen eerst actief checkt of het inderdaad de bank is die contact met hem opneemt door op te hangen en de bank te bellen op een bij hem bekend nummer (en niet automatisch het nummer dat in eerste instantie gebruikt is om hem te benaderen). Opmerking: voor mensen met een gezamenlijke rekening geldt dat er in principe één keer per persoon uit coulance vergoed wordt bij spoofing.

3. Het slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek van de bank. Toelichting: Van een slachtoffer wordt verwacht dat er wordt meegewerkt aan het fraudeonderzoek en dat het slachtoffer waarheidsgetrouwe informatie verstrekt aan de politie en bank. Op deze manier kan getracht worden gestolen geld terug te verhalen bij de dader en kan de geleden schade worden bepaald. Bovendien is het van belang dat de bank aan de hand van de verstrekte informatie kan vaststellen dat er sprake is van spoofing.

Naast deze harde criteria kijkt de bank ook naar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak. Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is 'redelijkheid en billijkheid.' Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Of slachtoffers die zonder zich vragen te stellen (of hierover contact opnemen met hun bank) grote bedragen onder verdachte omstandigheden (zoals meerdere soms ook buitenlandse rekeningen) overboeken. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk, of niet, tot coulance over te gaan.

Proces-verbaal van de aangifte van consument I van 28 maart 2024

*"**Verklaring***
(...)
Omstreeks 19.30 uur gisteravond (dinsdag 26 maart) werk ik via het alarmnummer van ING (020-2228800) gebeld wat later bleek een fake-medewerker van [bank 2]*. Het verhaal was dat men bezig was geld over te maken van mij rekening. Na veel gedoe en het installeren van het programma Anydesk heeft men controle gekregen over mijn laptop. Uiteindelijk heb ik - onder het mom van annuleren van automatische incasso - opdracht gegeven om geld van mijn zakelijke (spaar)rekeningen over te schrijven. Iets dergelijks is vervolgens ook gebeurd met mijn RABO privé (spaar)rekeningen. Dit alles heeft geduurd tot circa 21.45 uur.*

Omstreeks 22.00 uur ben ik gebeld door de echte alarmlijn van [bank 2] (dit heb ik later nog gecontroleerd) met de mededeling dat ik door fake-medewerkers gefaket ben. Zij hebben alles geblokkeerd. Vanmorgen heb ik via de alarmlijn het hele verhaal nogmaals verteld. Vanuit [bank 2] krijg ik een nieuwe betaalpas voor mijn zakelijke rekening en de gebruikersnaam en wachtwoord zijn geblokkeerd en moeten vernieuwd worden. (...)

Burgerlijk wetboek Boek 7

Artikel 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 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

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.*

2. *Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.*

3. *Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.*

4. *Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.*

5. *Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen 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.*

6. *Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.*

Artikel 532

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

   Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

2. *Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.*

Artikel 533

1. *Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

2. *De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*

3. *In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*

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.*

5. *Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*