Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0500

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	26 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. Toegestane betalingstransacties. Vermeende toezegging. De consument heeft met zijn creditcard van Rabobank drie betalingstransacties uitgevoerd vanaf zijn betaalrekening. Nadat dit is gebeurd, heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht. De consument vordert dat Rabobank het bedrag dat met de betalingstransacties is gemoeid aan hem vergoedt. Hij is van mening dat Rabobank dat tijdens een telefoongesprek heeft toegezegd. Rabobank heeft een geluidsopname van dit telefoongesprek in het geding gebracht. Omdat voor de commissie vaststaat dat de consument zelf de betalingstransacties heeft geautoriseerd, kwalificeert de commissie deze als toegestane betalingstransacties. De commissie is van oordeel dat uit de geluidsopname niet blijkt dat Rabobank een toezegging heeft gedaan om de schade van de consument te vergoeden. De commissie oordeelt dat de consument zélf aansprakelijk is voor de schade en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Rabobank; 3) een geluidsopname van een telefoongesprek van 28 oktober 2024 tussen partijen; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat 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 Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 In 2017 heeft de consument bij Rabobank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend. Daarnaast heeft Rabobank aan de consument een creditcard (hierna: de creditcard) met bijbehorende pincode uitgegeven.

2.2 Op 10 oktober 2024 zijn er met de creditcard drie betalingstransacties van de betaal-rekening naar externe bankrekeningen uitgevoerd, te weten een betalingstransactie van € 457,-, een betalingstransactie van € 960,13 en een betalingstransactie van € 19,20.

2.3 Op 16 oktober 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Vandaag, op 16 oktober hebben wij u gesproken over boilerroomfraude. U bent (vermoedelijk) slachtoffer van deze vorm van fraude geworden.

(...) Wij willen u waarschuwen voor boilerroomfraude. Boilerroomfraude is een fraude waarbij onbekende, in het buitenland gevestigde kantoren, potentiële beleggers overhalen om geld te investeren in waardeloze nep-aandelen of in crypto's. Zij stimuleren investeerders om steeds meer gelden te investeren zonder zelf tot uitkering over te gaan, omdat het verkopen van de aandelen of crypto's niet lukt.

(...) Raadpleegt u de registers van de AFM (of website van de buitenlandse toezichthouder) om te zien of het kantoor over de juiste vergunning beschikt of juist op een waarschuwingslijst staat. Worden er extreem hoge mooie rendementen voorgespiegeld, of is het te mooi om waar te zijn, dan is het dat ook. (...)"

2.4 Op 28 oktober 2024 heeft de consument telefonisch gesproken met een medewerker van Rabobank.

2.5 Op 31 oktober 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Onlangs heeft u contact opgenomen met Rabobank in verband met transacties welke zijn verricht met uw Rabo creditcard. U heeft aangegeven dat u het er niet mee eens bent dat deze bedragen bij u in rekening zijn gebracht.

(...) Om te kunnen beoordelen of wij het door u betwiste bedragen kunnen terugvorderen bij de tegenpartij willen wij u vragen om ons de volgende informatie/documentatie te verstrekken. (...)

*1. **Een beschrijving van de situatie.***
Hierbij vragen wij u zo uitgebreid mogelijk de situatie te beschrijven hoe de betaling tot stand is gekomen.

*2. **Een kopie van uw aangifte bij de politie.***
Indien in de politieaangifte al een uitgebreide beschrijving van de situatie staat, dan is punt 1 niet nodig en volstaat alleen de politieaangifte.

U kunt bovenstaande informatie/documentatie aanleveren door te reageren op deze e-mail. Na ontvangst hiervan beoordelen wij of er mogelijkheden zijn om het door u betwiste bedrag terug te vorderen. Indien dat het geval is zult u op de creditcard een voorlopige vergoeding ontvangen voor het bedrag van de transactie, in afwachting van verdere afhandeling. Aangezien het afhandelen van een betwisting enkele maanden kan duren, kunt u ervan uitgaan dat deze vergoeding overgaat in een definitieve vergoeding wanneer u geen bericht meer van ons ontvangt. Enkel wanneer de zaak wordt afgewezen, krijgt u hier bericht van. (...)"

2.6 Op 31 oktober 2024 heeft de consument Rabobank een e-mail teruggestuurd. Hierin staan de volgende passages:

"(...) Op 10-10-2024 zijn er 3 bedragen afgeschreven van mijn creditcard n.
€ 960,13 bank asia
€ 19,20 koersopslag
€ 457,00 exodus
Deze bedragen zijn door fraude afgeschreven.
Op 11-10-2024 ben ik gebeld door 2 vrouwelijk collega's die mij vertelde dat dit fraude is en dat de creditcard geblokkeerd is.
Met de mededeling dat de transactie is geblokkeerd en dat het geld niet wordt afgeschreven. Hier hoefde ik mij niet druk over te maken.
Dus ik bedankte de medewerkers voor dit telefoon gesprek.
Nu blijkt er op zondag 27-10-2024 om 11.54 uur toch het bedrag van totaal € 1436,33 afgeschreven te zijn.
Ik maandag 28-10-2024 de Rabobank bellen afdeling creditcard fraude , daar kreeg ik een vrouwelijk collega aan de lijn waar ik alles heb uitgelegd.
De desbetreffende persoon beaamde dat haar collega een fout had gemaakt en dat dit geld nooit had afgeschreven mogen worden. Waarvoor ze ook 2x excuus voor aanbood en dat
Ze dit nog wel intern zou mededelen dat de collega een fout had begaan.
Verder deelde ze mee dat ze meteen een gedeelte bedrag zou overmaken op mijn rekening en dat de rest zou volgen naar afhandeling hiervan.
Het was verstandig om dit geld gewoon te laten staan mocht het zijn dat het terug betaald moest worden.
Ik zei dit is prima.
p.s[er is nog niets gestort].
Nu verbaas ik mij erover dat ik jullie een brief moet mailen en aangifte moet doen bij de politie.
Dit omdat ik dan denk dat als ze intern een fout maken bij Rabobank dat ik verder hier geen stappen voor hoef te ondernemen.
Dit alles is volgens mij ook nog terug te luisteren door jullie?? (...)"

2.7 Op 14 november 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat de volgende passage:

"(...) Wij hebben uw betwisting onderzocht en moeten u helaas mededelen dat wij uw betwisting moeten afwijzen.

Uit onderzoek van de autorisatiegegevens is naar voren gekomen dat de door u betwiste transacties beveiligde betalingen zijn. Dit houdt in dat deze betalingen zijn uitgevoerd met een extra verificatie. Deze verificatie wordt gedaan middels een beveiligingscode die wordt gegenereerd met uw creditcard en pincode in combinatie met de Rabo Scanner of door middel van de Rabobank Mobiel Bankieren App. Hierbij is het niet mogelijk dat een derde gebruik heeft gemaakt van uw creditcard Wij hebben geen mogelijkheid om de bedragen voor u terug te vorderen als onbekende transacties. (...)"

2.8 Op 14 november 2024 heeft de consument Rabobank een e-mail teruggestuurd. Hierin staat de volgende passage:

"(...) Ik ben het hier niet mee eens, omdat ik contact gehad heb met een collega van u hierover. En alles zou in orde komen. (...)"

2.9 Op 27 november 2024 heeft de consument Rabobank nog een e-mail gestuurd. Hierin staat de volgende passage:

"(...) Naar aanleiding van ons telefonisch gesprek dat ik het niet eens was met jullie uitspraak.
Zouden jullie de tape van het opgenomen gesprek beluisteren.
Ik zou hier telefoontje voor krijgen voor 25-11-2024 [zoals in het bericht dat rabobank mij heeft gestuurd in de rabo app]
Tot op heden is dit nog niet gebeurdt. (...)"

2.10 Op 3 december 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail teruggestuurd. Hierin staan de volgende passages:

"(...) Wij hebben het gesprek terug geluisterd en komen tot de conclusie dat er geen toezegging is gedaan over het terug storten van het betwiste bedrag.

Uit uw verklaring en ons transactie onderzoek blijkt dat u de betaling zelf heeft verricht. Daarmee heeft u ons opdracht gegeven tot het uitvoeren van de betaling.

(...) Wij hebben de betaling correct en conform uw opdracht verwerkt. Wij vinden het heel vervelend dat u schade heeft geleden. Helaas komt uw schade niet voor vergoeding in aanmerking. (...)"

2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.12 De consument vordert € 1.436,33 van Rabobank.

2.13 De consument neemt het standpunt in dat Rabobank ten onrechte de schade die hij stelt te hebben geleden niet aan hem heeft vergoed. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De consument heeft geen toestemming gegeven voor de drie betalingstransacties van in totaal € 1.436,33. Dat blijkt uit de geluidsopname van een telefoongesprek dat partijen hebben gevoerd op 28 oktober 2024. Rabobank had deze betalingstransacties nooit mogen uitvoeren.
b. In de geluidsopname van 28 oktober 2024 is ook te beluisteren dat de medewerker van Rabobank die de consument heeft gesproken de fraude waar hij slachtoffer van is geworden, intern had moeten melden. Dat heeft zij niet gedaan en dat betekent dat Rabobank een fout heeft gemaakt.

c. Omdat Rabobank nalatig is geweest, moet zij de schade die de consument heeft geleden aan hem vergoeden.

Het verweer van Rabobank

2.14 Rabobank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Rabobank de betalingstransacties die van de betaalrekening zijn verricht in het kader van oplichting, had moeten tegenhouden en of Rabobank de schade die de consument als gevolg van deze oplichting stelt te hebben geleden, aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties'.

Toegestane betalingstransacties

3.3 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Niet-toegestane betalingstransacties

3.4 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie op grond van artikel 7:522 lid 2 BW als 'niet toegestaan' aangemerkt. In geval van een 'niet-toegestane betalingstransactie' betaalt de betaaldienstverlener van de betaler de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug.

Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zélf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In dat laatste artikel staat dat de betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaal-instrument te gebruiken het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, deze verplichtingen niet is nagekomen, kan de rechter op grond van artikel 7:529 lid 2 BW de aansprakelijkheid van de betaler 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.

De betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.5 De commissie is van oordeel dat de drie betalingstransacties voor in totaal € 1.436,33 kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.6 Vast staat dat de drie betalingstransacties met de creditcard van de consument op 10 oktober 2024 zijn geïnitieerd en geautoriseerd. Ook staat vast dat Rabobank de consument op 16 oktober 2024 schriftelijk heeft geïnformeerd dat hij (waarschijnlijk) slachtoffer is geworden van fraude. Uit de e-mail van de consument van 31 oktober 2024, waarvan hiervoor onder 2.6 passages zijn opgenomen, blijkt verder dat Rabobank de consument op 11 oktober 2024 heeft geïnformeerd dat hij slachtoffer is geworden van fraude. De consument heeft dit alles niet betwist. Gelet op het voorgaande kan naar het oordeel van de commissie geen andere conclusie worden getrokken dan dat de consument niet eerder dan 11 oktober 2024 ervan op de hoogte was dat hij slachtoffer is geworden van fraude. Nu de consument ook geen enkele andere lezing heeft gegeven van wat er is gebeurd, is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat hij zélf de drie bewuste betalingstransacties heeft geautoriseerd. De commissie oordeelt dat deze in juridische zin zijn aan te merken als 'toegestane betalingstransacties'. De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij is misleid en dat hij onder invloed van die misleiding heeft ingestemd met de betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.

Op Rabobank rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.7 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op Rabobank. In zo'n geval is Rabobank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.

Na de uitvoering van zo een toegestane betalingstransactie heeft Rabobank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[1]

Rabobank heeft een bijzondere zorgplicht

3.8 Het is op zichzelf correct dat op Rabobank in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht rust. Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van Rabobank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[2] Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van Rabobank kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[3] Bepalend hiervoor is datgene waar Rabobank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').

Rabobank heeft geen algemene monitoringsplicht

3.9 De bijzondere zorgplicht van Rabobank behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van Rabobank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij Rabobank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als Rabobank – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van Rabobank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.

3.10 In dit verband constateert de commissie dat Rabobank op 11 oktober 2024 telefonisch contact met de consument heeft gehad over een overboeking van € 1.040,- op 10 oktober 2024 van de betaalrekening naar een betaalrekening van de consument bij bunq B.V., die Rabobank in haar systemen had gedetecteerd. Uit een notitie uit de administratie van Rabobank blijkt dat die overboeking verband hield met fraude, waarna Rabobank die betalingstransactie heeft geannuleerd. De commissie constateert dat niet is gebleken dat Rabobank de drie betalingstransacties voor in totaal € 1.436,33 óók in haar systemen heeft gedetecteerd. Naar het oordeel van de commissie reikt de zorgplicht van Rabobank dan ook niet zo ver dat zij die drie betalingstransacties ook had moeten onderzoeken.

---

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, welke uitspraak te vinden is op www.kifid.nl/uitspraken.

[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (*Van den Berg*), welke uitspraak te vinden is op www.rechtspraak.nl.

[3] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 (*Safe Haven*) en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (*Van den Berg*), welke uitspraken te vinden zijn op www.rechtspraak.nl.

3.11 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat Rabobank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

Over de door de consument gestelde toezegging door Rabobank

3.12 De consument heeft aangevoerd dat uit de geluidsopname van een telefoongesprek, dat hij op 28 oktober 2024 met een medewerker van Rabobank heeft gevoerd, blijkt dat Rabobank heeft toegezegd dat zij het totaalbedrag van de drie bewuste betalingstransacties niet van de betaalrekening zou afboeken.

3.13 De commissie heeft de geluidsopname beluisterd, maar is van oordeel dat hieruit niet de conclusie kan worden getrokken dat Rabobank heeft toegezegd dat zij sowieso het bedrag van de drie betalingstransacties aan de consument zou vergoeden. Uit de geluidsopname blijkt (vanaf 00:09:15) dat de medewerker van Rabobank heeft gezegd dat Rabobank een *tijdelijke* vergoeding ter grootte van het bedrag van de drie betalingstransacties op de creditcard van de consument zal overmaken, dat Rabobank vervolgens zal gaan onderzoeken of de consument wél of geen recht heeft op vergoeding van het bedrag van de drie betalingstransacties, dat hij dit bedrag alsnog aan Rabobank zal moeten betalen als Rabobank tot de conclusie komt dat hij niet in aanmerking komt voor een vergoeding en dat Rabobank hem in dat geval per e-mail over deze afwijzing zal informeren.

3.14 Gelet op het voorgaande faalt de stelling van de consument dat Rabobank heeft toegezegd dat Rabobank het bedrag van de drie betalingstransacties sowieso aan hem zou vergoeden.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. Rabobank hoeft geen schade aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 2024, 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 zes 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 twee 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 twee 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 2024, 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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 BW

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 7:528 BW

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 7:529 BW

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.

Artikel 7:532 BW

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 7:533 BW

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.

Artikel 7:534 BW

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.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.