Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0495

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

Datum uitspraak	24 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bank heeft het tegoed op een bankspaarrekening overgemaakt op de betaalrekening van de ex-man van de consument op basis van een overboekingsformulier met een vervalste handtekening van de consument. De bank heeft het tegoed bij de ex-man kunnen terughalen en heeft dit vervolgens na enkele weken uitgekeerd aan de consument en de ex-man, ieder voor een gelijk deel. De consument stelt dat zij ook voor deze uitbetaling geen toestemming heeft gegeven. Zij wilde het volledige tegoed aanwenden om een doorlopend krediet van haar en haar ex-man af te lossen. De ex-man heeft geen betalingen gedaan voor dit krediet en de consument kon haar verplichtingen niet meer nakomen. Zij is mede hierdoor toegelaten tot de wettelijke schuldsanering. Dit had voorkomen kunnen worden als de bank het volledige tegoed aan de consument c.q. de kredietverstrekker had uitgekeerd. De commissie is van oordeel dat de bank in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consument is tekortgeschoten, omdat niet is gebleken dat de bank opdracht heeft gekregen van de consument om het tegoed bij helfte uit te betalen. Maar de consument heeft hierdoor geen schade geleden. De overige schade staat in te ver verwijderd verband van de tekortkoming en is door de consument ook niet concreet gemaakt of onderbouwd. De vorderingen van de consument worden 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) de klachtformulieren van 14 oktober 2024 en 23 december 2024; 2) de aanvullende stukken van de consument van 17 oktober 2024, 7 december 2024 en 10 januari 2025; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank, 6) de aanvullende stukken van de consument van 29 april 2025, en 7) de aanvullende stukken van de bank van 30 april 2025.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig [naam 1], teamlead financieel advies wonen virtueel. De bank werd vertegenwoordigd door mr. J. Plomp en mr. D. Volleberg, advocaten kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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 en haar (inmiddels ex-)partner (hierna: de ex-man) hebben een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Onderdeel van deze geldlening was een Rabo Opbouw Spaarrekening (hierna: de ROS), een bankspaarrekening.

2.2 De consument en de ex-man hebben ook een doorlopend krediet van € 15.000,- afgesloten bij [kredietverstrekker] (hierna: het krediet). Voor dit krediet zijn zij beiden hoofdelijk aansprakelijk.

2.3 In de zomer van 2018 hebben de consument en de ex-man hun relatie beëindigd en zijn zij een echtscheidingsprocedure gestart.

2.4 Op 10 oktober 2018 heeft de bank een ondertekend formulier tot afkoop van de ROS ontvangen. De bank heeft het tegoed van de ROS van € 15.361,17 op 10 december 2018 overgemaakt op een betaalrekening bij [bank] op naam van (alleen) de ex-man.

2.5 Nadat de consument op 10 of 11 december 2018 heeft aangegeven dat zij geen formulier heeft ondertekend en dat zij niet heeft ingestemd met deze uitbetaling, heeft de bank de gelden kunnen terughalen bij [bank]. De gelden zijn op een tussenrekening van de bank gestort.

2.6 De bank heeft de consument op 15 januari 2019 een e-mail gestuurd, waarin onder meer is opgenomen dat de bankmedewerker nog geen terugkoppeling heeft gehad over de stand van het onderzoek (naar de fraude) binnen de bank en ook geen terugkoppeling heeft ontvangen van de politie.

2.7 Op 16 en 17 januari 2019 is telefonisch contact geweest tussen de bank en de consument.

2.8 Op 16 januari 2019 is een beëindigingsovereenkomst van de gezamenlijke betaalrekening van de consument en haar ex-man opgesteld. Deze overeenkomst is ondertekend door de ex-man en de bank. Bij de handtekening van de consument is geschreven: *"tel. akkoord mw. [de consument]"*.

2.9 Op 16 januari 2019 heeft de medewerker van de bank in een interne e-mail het volgende geschreven:

> *"(...) We hebben (...) de verdeling gedaan van de terugboeking van € 15.361,17. Het bedrag van € 15.234,91 is (tevens iom mw. [de consument]) verdeeld over hun beiden."*

2.10 Op 16 januari 2019 heeft de consument aan haar advocaat het volgende geschreven:

> *"Dhr. [naam 2] belde mij en het geld is terug op de tussenrekening van de Rabobank alleen gaan ze het geld nu uitkeren omdat het van iedere van ons de helft is. Ik snap niet dat dit kan? Weet u hoe dit zit, want nu blijk ik opdraaien voor de lening."*

2.11 Op 18 januari 2019 heeft de bank een bedrag van € 7.617,46 overgemaakt aan de consument en een bedrag van € 7.617,45 aan de ex-man. Een bedrag van € 126,26 is aangewend om de roodstand op de gezamenlijke betaalrekening in te lossen.

2.12 De consument heeft op 2 maart 2020 een klacht ingediend bij Rabobank. In deze klacht is het volgende opgenomen:

> *"Klacht over het niet uitvoeren van een controle op basis van tonen van id-kaart en handtekening. Daardoor heeft ex-echtgenoot het bankspaartegoed kunnen opnemen. Door vervalste handtekening en er geen controle plaats vond op persoon en handtekening van beide. Door mijn alertheid heeft Rabobank de betaalrekening van mijn ex bij [bank] kunnen blokkeren. Echter heeft de Rabobank ook zonder toestemming van mij en goedkeuring beslist waar en hoe het spaartegoed werd toegewend."*

2.13 De goederen en gelden die (zullen) toehoren aan de consument zijn van 27 mei 2021 tot en met 8 juni 2024 onder bewind geplaatst.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert allereerst een schadevergoeding van de bank van € 15.261,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 10 december 2018. Zij heeft haar vordering bij repliek aangevuld met een schadevergoeding voor de gevolgen van de onterechte uitbetaling en van de extra kosten die zij heeft moeten maken om haar financiële situatie te herstellen. De consument voert de volgende argumenten aan voor deze vordering.

- De bank heeft een verzoek tot uitbetaling van de ROS aan de ex-man uitgevoerd op basis van een vervalst opdrachtformulier. De ex-man heeft de handtekening van de consument vervalst. De bank was ervan op de hoogte dat de consument vreesde dat de ex-man zou proberen om het geld naar zichzelf uit te laten keren. De bank heeft haar meerdere keren verzekerd dat uitkering alleen mogelijk is op grond van een echtscheidingsconvenant of een eensluidend verzoek waarbij zowel de consument als de ex-man zich aan de balie zouden moeten identificeren.

Toch heeft de bank het volledige tegoed van de ROS op de betaalrekening van de ex-man overgemaakt. Alleen door haar snelle ingrijpen is voorkomen dat zij hierdoor schade heeft geleden.

- De consument wilde met het tegoed van de bankspaarrekening het krediet volledig aflossen. Zij kon de lasten hiervan niet alleen dragen en de ex-man droeg niet bij zodat er achterstanden waren ontstaan. De bank was van dit alles op de hoogte. De consument heeft er nooit mee ingestemd dat de bank de helft van het tegoed aan de consument heeft uitgekeerd en de andere helft aan de ex-man omdat de consument wist dat de ex-man zijn deel niet zou aanwenden voor de aflossing van het krediet. Het gaat daarom om een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (de commissie neemt aan dat de consument artikel 7:528 lid 2 BW[1] bedoelt) en de bank moet haar het volledige uitbetaalde bedrag terugbetalen. De bank had het tegoed op de rekening moeten vasthouden totdat een rechter hierover zou hebben geoordeeld.

- De handelwijze van de bank heeft ertoe geleid dat de consument een schuldsaneringstraject heeft moeten ingaan. Zij is hierdoor in een financieel slechtere situatie beland. Door deze schuldsanering heeft zij geen aanvullende tandartsverzekering kunnen afsluiten waardoor haar gebit is verslechterd en zij nu hoge kosten moet maken die te voorkomen zouden zijn geweest. Ook heeft de schuldsanering geleid tot achterstallig onderhoud aan witgoed, woning en auto, waardoor zij zaken eerder dan gepland heeft moeten vervangen. Daarnaast komt zij door een negatieve BKR-registratie ten aanzien van het krediet niet in aanmerking voor een hypothecaire geldlening of creditcard. En ten slotte heeft zij € 1.250,- betaald aan [schuldhulpverleningsbureau] voor versnelde toelating tot de schuld-sanering.

Het verweer

2.15 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

De zaak in het kort

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 15.361,-, of enig ander bedrag, aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

[1] Dit artikel, en de andere nog te noemen wetsartikelen, zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.2 De bank voert onder meer aan dat de consument haar klachtplicht heeft geschonden en dat de vordering van de consument is verjaard. De commissie zal deze verweren als eerste behandelen.

De vordering van de consument is niet verjaard

3.3 Volgens de bank is een eventuele vordering van de consument uit hoofde van schadevergoeding verjaard per januari 2024, omdat de consument op 17 januari 2019 wist van de uitbetaling aan ex-man en zij de klacht hierover pas na de verjaringstermijn van 5 jaar van artikel 3:110 lid 1 BW bij Kifid heeft ingediend. De consument heeft de verjaring volgens de bank niet tijdig gestuit. De consument voert het volgende aan. Zij heeft in maart 2020 een klacht ingediend over de uitbetaling van 18 januari 2019, waarmee zij de verjaring van de vordering heeft gestuit.

3.4 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument niet is verjaard. Uit de stukken van de consument blijkt dat de bank op 2 maart 2020 een klacht van de consument heeft ontvangen over zowel de uitbetaling van het tegoed in december 2018 aan de ex-man als de uitbetalingen in 2019 aan de ex-man en de consument afzonderlijk. De verjaring van de vordering is daarmee gestuit[2] en er is een nieuwe verjaringstermijn van 5 jaar gaan lopen. Door het indienen van de klacht op 14 oktober 2024 is de verjaring vervolgens opnieuw gestuit.

De consument heeft de klachtplicht niet geschonden

3.5 Volgens de bank heeft de consument niet binnen bekwame tijd nadat zij een gebrek in de prestatie van de bank heeft ontdekt, daarover bij de bank geklaagd.[3] Zij heeft volgens de bank pas op 14 oktober 2024 voor het eerst een klacht ingediend over de gestelde tekortkoming en dit is niet binnen bekwame tijd na de transactie van 18 januari 2019. De bank stelt dat zij hierdoor in haar belangen is geschaad, omdat zij niet meer beschikt over gespreksopnames en de betrokken medewerkers niet langer bij haar in dienst zijn. De consument voert daartegen aan dat zij wel degelijk eerder heeft geklaagd over de betalingstransactie van 18 januari 2019, namelijk in maart 2020.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consument haar klachtplicht niet heeft geschonden, omdat zij op 2 maart 2020 een klacht heeft ingediend over de uitbetaling van 18 januari 2019. Weliswaar heeft het tot oktober 2024 geduurd voordat zij hierover opnieuw een klacht heeft ingediend, maar het had de bank bekend moeten zijn dat de consument een klacht had ingediend waarop zij geen reactie heeft gegeven. De bank had daarmee de afweging kunnen maken om de gespreksopnamen en overige relevante zaken te bewaren.

3.7 De commissie zal nu overgaan tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

---

[2] Zie artikel 3:117 lid 1 BW.
[3] Zie artikel 6:89 BW.

De transactie van 10 december 2018: wel onzorgvuldig maar geen schade

3.8 Partijen hebben over en weer het nodige gesteld over de betalingstransactie van 10 december 2018. De commissie laat dit punt bij de beoordeling van de klacht buiten beschouwing omdat de bank de (volledige) uitbetaling aan de ex-man heeft gecorrigeerd en de vordering van de consument niet op dit handelen van de bank is gebaseerd. De consument erkent zelf ook dat dit handelen van de bank niet tot schade heeft geleid.

3.9 Wel merkt de commissie op dat de bank, naar het zich laat aanzien, onzorgvuldig is geweest bij het in behandeling nemen van de opdracht tot afkoop. De bank heeft de stellingen van de consument niet weersproken dat zij op de hoogte was van de echtscheidingsperikelen en dat zij met de consument is overeengekomen dat het tegoed op de ROS alleen zou worden vrijgegeven op basis van een echtscheidingsconvenant of een door beide partijen ondertekend formulier waarbij beide partijen zich moeten legitimeren. Door het tegoed op de ROS vrij te geven op basis van een ondertekend formulier zonder ID-controle heeft de bank niet volgens de afgesproken procedure gehandeld. En ook zonder deze expliciete afspraken had het op de weg van de bank gelegen, gelet op hetgeen haar bekend was over de 'vechtscheiding' van de consument, om bij de consument na te vragen of zij instemde met deze gang van zaken. Het is voornamelijk aan het alerte handelen van de consument te danken dat de bank de gelden bij de ex-man heeft kunnen terughalen.

De transactie van 18 januari 2019: geen instemming van de consument

3.10 In de stellingen van de consument ligt besloten dat de bank haar instemming nodig had om over te gaan tot het uitbetalen van het tegoed op de tussenrekening. De bank heeft dit niet betwist, zodat de commissie dit tot uitgangspunt neemt.

3.11 De bank heeft het volgende aangevoerd over de transacties van 18 januari 2019. Uit de administratie van de bank blijkt dat de consument mondeling met deze overboekingen heeft ingestemd. De bank verwijst naar de interne e-mail van 16 januari 2019 (zie onder 2.9) en de beëindigingsovereenkomst van 16 januari 2019 (zie onder 2.8) Ook heeft de consument volgens de bank erkend dat zij op 16 januari 2019 is geïnformeerd over de uitbetaling en dat zij op 17 januari 2019 heeft gevraagd naar de status van de uitbetaling. Zij heeft hierbij niet aangegeven dat zij hiermee niet akkoord wad. Omdat de consument met deze uitbetaling heeft ingestemd, acht de bank zich niet aansprakelijk voor eventuele schade. De consument heeft hier het volgende tegenover gesteld. Zij betwist dat zij op 16 januari 2019 mondeling heeft ingestemd met de overboekingsopdrachten. Volgens de consument heeft zij die dag van de bank vernomen dat deze voornemens was om het tegoed bij helfte te verdelen en heeft zij aangegeven dat zij het hier niet mee eens was, omdat zij bang was dat de ex-man zijn deel niet zou aanwenden voor het aflossen van het krediet. Dit blijkt ook uit een e-mail van die datum van de consument aan haar advocaat (zie onder 2.10). Op 17 januari 2019 heeft zij gevraagd naar de status van de uitbetaling omdat haar advocaat de ex-man pas kon aanschrijven nadat hij de gelden daadwerkelijk had ontvangen.

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank, tegenover de gemotiveerde betwisting door de consument, niet heeft aangetoond dat de consument opdracht heeft gegeven om het tegoed van de ROS, dat inmiddels op een tussenrekening van de bank stond, voor de helft aan haar en voor de helft aan de ex-man over te maken, of dat zij met de uitvoering van een dergelijke betalingstransactie heeft ingestemd. Uit de stellingen van de consument over de inhoud van de telefoongesprekken van 16 en 17 januari 2019 kan dit niet worden afgeleid. Zij heeft juist expliciet gesteld dat zij de bank heeft laten weten dat zij het niet eens was met de uitbetaling bij helfte. Daarnaast levert de vermelding van een telefonisch akkoord van de consument op de beëindigingsovereenkomst van de betaalrekening, welk akkoord door de consument op zich niet is betwist, geen bewijs op dat de consument (ook) telefonisch heeft ingestemd met de uitbetaling aan de ex-man. Verder bewijst de interne e-mail van de bank van 16 januari 2019 niet dat de consument daadwerkelijk mondeling instemming heeft verleend met de uitbetaling van 18 januari 2019. Niet alleen is dit stuk niet van de consument afkomstig maar van de bank, maar de inhoud van deze e-mail wordt weersproken door de e-mail van de consument aan haar advocaat van 16 januari 2019 (zie onder 2.9) waarin de consument aangeeft dat de bank haar heeft geïnformeerd dat de gelden bij helfte worden uitgekeerd, en dat zij niet snapt hoe dit kan. Dit alles leidt tot de conclusie dat de bank het tegoed heeft uitbetaald aan de consument en de ex-man zonder expliciete toestemming van de rechthebbenden. Nu zoals onder 3.10 is vastgesteld dat deze toestemming wel is vereist, betekent dit dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument.

Het betreft geen niet-toegestane betalingstransactie

3.13 Het oordeel van de commissie dat de bank de gelden heeft uitbetaald zonder opdracht daartoe, betekent niet dat de uitbetalingen zijn aan te merken als niet-toegestane betalingstransacties die de bank op grond van artikel 7:528 lid 2 BW aan de betaler moet terugbetalen, zoals door de consument is aangevoerd. De uitbetaling door de bank moet worden bezien in het kader van (de opheffing van) de ROS. De uitbetaalde gelden zijn materieel afkomstig van de ROS, niet van een betaalrekening. De bank is in deze geen betaaldienstverlener als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht, omdat zij in dit geval niet haar bedrijf maakt van het verlenen van betaaldiensten maar van het verstrekken van hypothecaire geldleningen. De bank hoeft het bedrag daarom niet op grond van dit artikel aan de consument terug te betalen.

De bank hoeft geen schadevergoeding te betalen

3.14 De commissie heeft in 3.12 vastgesteld dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen tegenover de consument. De vraag die vervolgens voorligt, is of dit tot schade bij de consument heeft geleid die door de bank moet worden vergoed. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is, en zij licht dit oordeel als volgt toe.

De schade ten aanzien van de uitbetaling zelf

3.15 De consument heeft niet gesteld of aannemelijk gemaakt dat zij, als medegerechtigde tot het tegoed op de ROS (en daarna op de tussenrekening) recht heeft op méér dan de helft van het tegoed dat de bank ten behoeve van de consument en de ex-man gezamenlijk heeft aangehouden op de tussenrekening. Dat (om en nabij) de helft van het tegoed is uitbetaald aan de ex-man levert voor de consument daarom geen schade op. Het bedrag dat aan haarzelf is uitbetaald, levert logischerwijs ook geen schade op voor de consument.

De schade ten aanzien van het niet hebben kunnen aflossen van het krediet

3.16 De commissie is met de bank van oordeel dat de consument niet heeft onderbouwd tot welke (gevolg)schade het handelen van de bank heeft geleden. De consument heeft in het algemeen aangegeven welke gevolgen de schuldsanering voor haar heeft gehad, maar zij heeft hieraan geen geldelijke vordering verbonden, anders dan de betaling van de nota van [schuldhulpverleningsbureau]. Vergoeding van deze overige schade kan daarom niet worden toegewezen.

3.17 Voor die nota van [schuldhulpverleningsbureau], en overigens ook voor de schade die de consument niet concreet heeft gemaakt, geldt dat de gestelde schade in een te ver verwijderd verband staat tot de tekortkoming om deze voor rekening van de bank te laten komen. Het staat niet vast dat het niet volledig (kunnen) aflossen van het krediet van doorslaggevende betekenis is geweest bij het aanvragen van de schuldsanering. De bank heeft dit gemotiveerd betwist door te wijzen op het bestaan van andere schulden en de consument heeft haar stellingen niet nader onderbouwd. Ook is het niet volledig aflossen van het krediet niet het gevolg van de uitbetaling van de helft van het saldo door de bank aan de ex-man, maar door het gebrek aan medewerking van de ex-man bij het voldoen van de gezamenlijke schulden. Dit gebrek aan medewerking komt niet voor rekening van de bank, die geen partij is in de onderlinge verhouding tussen de consument en de ex-man. De vordering van de consument kan daarom niet worden toegewezen.

Conclusie

3.18 De klacht van de consument voor wat betreft de uitbetaling op 18 januari 2019 is gegrond maar er is geen grond voor toewijzing van een schadevergoeding. De vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument 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 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 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

Hieronder zijn enkele relevante bepalingen opgenomen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) (Boek 3, 6 en 7) en de Wet op het financieel toezicht (WFT).

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:310

1. *Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.*

Artikel 3:117

1. *De verjaring van een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis wordt gestuit door een schriftelijke aanmaning of door een schriftelijke mededeling waarin de schuldeiser zich ondubbelzinnig zijn recht op nakoming voorbehoudt.*

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Artikel 7:528

2. *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.*

Wet op het financieel toezicht

Artikel 1:1

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt, voor zover niet anders is bepaald, verstaan onder:

(...)

Betaaldienstverlener: degene die zijn bedrijf maakt van het verlenen van betaaldiensten;