Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0265
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bank
Datum uitspraak	: 22 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument is naar zijn zeggen in een buitenlandse nachtclub gedrogeerd en via pin transacties beroofd van een aanzienlijk bedrag. In lijn met haar eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank op grond van de wet niet tot vergoeding van de gevorderde schade kan worden gehouden. Ook is niet uit het dossier af te leiden dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld. Het is een misvatting te denken dat de bank voor kwesties als de onderhavige verzekerd zou zijn. Het is aan de bank om al dan niet coulance halve te vergoeden; de bank heeft uitgelegd hiervoor geen ruimte te zien.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is hierdoor niet-bindend met als gevolg dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaal- en een spaarrekening bij de bank aan. Aan de betaalrekening is een bankpas met pincode gekoppeld. Op de betaalrekening zijn de Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten 2020 (hierna: AV 2020) van toepassing.

2.2 De consument heeft met een vriend tijdens een bezoek van 25 tot en met 28 september 2020 aan Polen een (strip)club bezocht.

Tijdens dit bezoek in de nacht van 27 op 28 september 2020 zijn een drietal transacties met de bankpas van de consument verricht en zijn gelden op de spaarrekening van de consument via Mobiel Bankieren van de bank naar de betaalrekening van de consument overgeboekt. In totaliteit is toen van de betaalrekening van de consument € 4.556,87 naar de rekening van de (strip)club overgeboekt.

2.3 Over het eerste door de consument op 28 september 2020 met de bank gevoerde telefoongesprek is in de administratie van de bank vermeld: *"(…) Klantvraag: Meneer wil weten hoe het zit met de afschrijving van € 4.000 van zijn spaar naar zijn betaalrekening. Meneer is in het buitenland. Gister is een pinbetaling niet gelukt en meneer heeft zijn telefoon afgegeven en zijn pincode opnieuw ingetoetst. Hierna heeft er een betaling plaatsgevonden van zijn spaar naar betaalrekening van € 4000.(…)".*

2.4 Hierna is op 28 september 2020 door de bank voor de consument een voice mail bericht achtergelaten waarover in de administratie van de bank is vermeld: *"(…)klant gebeld, gg, vm ingesproken. Verschil tussen beschikkings- en bestedingsruimte zijn de betalingen bij de BEA, welke nog afgeboekt moeten worden (te zien in COF). Advies is aangifte doen, gelden kunnen niet teruggehaald worden. De telefoon moet langere tijd uit handen zijn gegeven door klant.".*

2.5 Nadat de consument op 29 september 2020 een klacht bij de bank heeft ingediend, heeft de bank de volgende dag telefonisch contact met hem opgenomen en onder meer verteld dat zijn vordering zal worden afgewezen. Na de interne klachtprocedure doorlopen te hebben met een voor de consument negatief resultaat heeft deze zich tot Kifid gewend.

2.6 De consument heeft over de fraude bij de politie aangifte gedaan waarin voor zover relevant is vermeld: *"(…) In de club werkten twee dames die bij ons kwamen zitten en probeerden ons dronken te voeren met shotjes, hier zijn we niet op ingegaan. We hebben beiden slechts 2 shotjes gehad en een mixdrankje. Hoogstwaarschijnlijk zijn we middels dat shotje gedrogeerd, omdat het daarna erg wazig werd. Ik ben stukken kwijt van de momenten die daarna volgden. We moesten op een gegeven moment allebei een drankje voor de dames betalen, met een pinapparaat. Hiervan ben ik flarden kwijt. Wat ik wel weet is dat ik tweemaal mijn pincode moest intoetsen terwijl er een uitsmijter bij ons stond. Ik voelde me bedreigd en werd zenuwachtig maar we konden niet direct weg. Doordat ik stukken kwijt ben weet ik dat niet meer exact. (…)Volgende dag zag ik op mijn Rabobank app dat mijn spaargeld over was gestort en die nacht blijken er dus 3 betalingen zijn gedaan die niet door mij zijn gedaan. Hier kwam ik pas achter toen ik alweer thuis was. (…)".*

De klacht en vordering

2.7 De consument heeft erover geklaagd dat de bank niet bereid is de door hem geleden schade geheel of gedeeltelijk te vergoeden.

Schade die verband houdt met transacties waarover hij niet door de bank is geïnformeerd, die niet door de bank zijn tegengehouden en die ook niet door de bank zijn teruggehaald. Dit terwijl de van de spaarrekening overgeboekte gelden op 28 september 2020 nog op zijn betaalrekening stonden. De bank heeft haar tegenover hem in acht te nemen zorgplicht dan ook geschonden. Hier komt bij dat de consument voor de transacties verantwoordelijk wordt gehouden omdat hij de pincodes heeft ingetoetst zonder dat rekening wordt gehouden met het feit dat hij toen gedrogeerd was, door een uitsmijter werd bedreigd en niet meer helder kon denken. Voor de consument is het logisch dat hij niet zomaar absurd hoge bedragen (zijn gehele spaargeld) in een club in Polen overmaakt voor een paar drankjes. De consument voert verder aan dat hij niet de overboeking van de spaargelden naar de betaalrekening heeft gedaan en hij voor de via de betaalautomaat verrichtte transacties geen toestemming heeft gegeven in die zin dat deze transacties niet bewust door hem zijn verricht. Ook vraagt de consument zich af of de bank niet voor dergelijke kwesties is verzekerd dan wel vanuit coulance hem tegemoet zou kunnen komen. Al met al heeft deze door de consument als zeer traumatisch ervaren gebeurtenis een grote impact op hem gehad.

Het verweer

2.8 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

3.1 De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken van oordeel dat de bank niet verplicht is de gevorderde schade (geheel of gedeeltelijk) te vergoeden en licht dit hieronder als volgt toe. De in dit verband relevante wetsartikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) en bepalingen uit de AV 2020 zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

Niet-toegestane transactie: overboeking van spaar- naar betaalrekening

3.2 Om te beginnen zal ingegaan worden op de stelling van de consument dat hij geen opdracht tot overboeking van gelden van de spaarrekening naar de betaalrekening heeft gegeven; een opdracht die via mobielbankieren is gegeven. In de wet (artikel 7:529 lid 1 BW) is bepaald dat de betaler (de consument) alle verliezen draagt die voortvloeien uit niet-toegestane transacties voor zover hij frauduleus handelde of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen zoals genoemd in de wet (artikel 7:524 BW) niet nakwam. In dit als laatste genoemde artikel is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) verplicht is het betaalinstrument (zoals de bankpas)overeenkomstig de voorwaarden te gebruiken. Hiermee wordt op de op de tussen partijen geldende AV 2020 gedoeld.

3.3 Ondanks dat de bank in beginsel bewijs dient te leveren van haar stelling dat de consument in de zin van de wet grof nalatig heeft gehandeld, rust op de consument een verzwaarde stelplicht. Dit houdt in dat de consument voldoende feitelijke gegevens dient aan te reiken om het verwijt van de bank te ontzenuwen. Zoals meer dan eens door de commissie is aangenomen zou een andere regel een bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen[1].Toegepast op deze kwestie betekent dit dat de consument de feitelijke gang van zaken op de bewuste avond zo goed mogelijk dient te schetsen en dient te onderbouwen op welke wijze de transactie (waarvoor hij geen toestemming zou hebben gegeven) heeft plaatsgevonden.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is consument hierin niet geslaagd met als gevolg dat zijn vordering op deze grond moet worden afgewezen. Het blijft onduidelijk óf de transactie zonder zijn instemming is verricht en/of op welke wijze de toegang tot Mobiel Bankieren is verstrekt en/of de pincode hem afhandig zou zijn gemaakt.

3.5 Allereerst is niet vast te stellen dat de consument niet met die transactie zou hebben ingestemd. Immers de consument heeft verklaard verschillende keren zijn pincode te hebben ingetoetst om met zijn bankpas naar hij veronderstelde betalingen te doen. Naast het feit dat de desbetreffende transactie geauthentiseerd is, is niet komen vast te staan dat de consument gedrogeerd is en/of tegen zijn wil die overboeking heeft verricht.

3.6 Voorts is door de consument niet verklaard dat die transactie door een derde is verricht maar is door de consument slechts gesteld daarvoor geen opdracht te hebben gegeven. De consument heeft niet verklaard dat en op welke wijze een derde de toegang tot diens Mobiel Bankieren heeft verkregen en/of pincode in handen van een derde zou zijn gekomen. En als er vanuit gegaan moet worden dat die transactie door een derde is verricht dan kan de conclusie niet anders luiden dan dat de consument onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld waardoor een derde in de gelegenheid is geweest zich de toegang tot Mobiel Bankieren te verschaffen en de pincode eigen te maken. In een dergelijk geval staat vast dat de consument één of meer verplichtingen van de veiligheidsregels niet is nagekomen en daardoor (zoals is neergelegd in de wet) grof nalatig is geweest [2] en voor die transactie aansprakelijk is[3]. Aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken zoals neergelegd in artikel 7: 529 lid 2 BW, biedt het dossier niet.

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-144, 2017-606 en 2019-733.
[2] Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308 en 2019-733
[3] Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-720, 2019-733 en 2020-089.

Zorgplicht bank: betaalautomaat transacties

3.7 Wat de stelling van de consument over de zorgplichtschending van de bank ter zake de betaalautomaat transacties betreft, wordt het volgende overwogen.

3.8 Met de bank is de commissie van oordeel dat de bank verplicht is deze betaalopdrachten uit te voeren (zie artikel 7:533 lid 4 BW) waarna die transacties onherroepelijk zijn geworden (zie ook artikel 21 hoofdstuk 10 AV 2020) en dus niet meer kunnen worden tegengehouden of teruggedraaid. Zoals door de commissie reeds eerder is overwogen[4] is dit niet anders als die bedragen zijn gereserveerd (zie ook artikel 5 hoofdstuk 8 AV 2020). De bank heeft ter zake deze transacties opgetreden als betaaldienstverlener.

3.9 Niet is komen vast te staan dat de bank vanuit die rol als betaaldienstverlener haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Een verplichting om nader onderzoek te verrichten naar de transacties bestaat er voor de bank in dit geval niet. De bank had immers geen kennis van de door de consument gestelde omstandigheden. Op de bank rust weliswaar de verplichting om zich redelijkerwijs in te spannen om fraude en misbruik in het betalings-verkeer te voorkomen, maar een dergelijke verplichting wordt alleen dan aangenomen als de bank gegronde redenen heeft om aan de opdrachten te twijfelen.[5] Met de bank is de commissie van oordeel dat hiervoor geen aanleiding bestond; de opdrachten zijn namelijk uitgevoerd met behulp van de bankpas van de consument met de daaraan gekoppelde pincode en bovendien vielen de transacties binnen de paslimiet. Dergelijke overboekingen komen dan ook in beginsel voor rekening en risico van de consument.[6]

3.10 Onjuist is de veronderstelling van de consument dat de bank voor kwesties als deze verzekerd is; dit is niet het geval. En wat, tot slot, het verzoek van de consument aan de bank hem coulance halve tegemoet te komen wordt door de commissie opgemerkt dat de bank hiertoe niet kan worden verplicht. De bank heeft uitgelegd waarom ze daarvoor geen ruimte ziet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

---

[4] Geschillencommissie Kifid nr. 2019-308.
[55] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI: NL:HR:2015:3399
[6] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n) - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

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.

Algemene Voorwaarden voor betalen en online diensten 2020 (AV 2020)
Artikel 13 van hoofdstuk 3:
Gebondenheid aan (rechts)handelingen
1. U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u of uw gezicht zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen, toestel, beveiligingscode, vingerafdruk of gezicht zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven."

Artikel 15 van hoofdstuk 3:
Geen partij bij rechtsverhouding met anderen
Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u via internet of met uw betaalpas of creditcard een bedrag betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt of ondertekent met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen."

Artikel 2 van hoofdstuk 4:
Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?
U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Wij zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag, aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan onderstaande veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt."

Artikel 3 van hoofdstuk 4:
Wat moet u doen?
1 Houd uw beveiligingscodes geheim
2 Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en NFC-telefoon nooit gebruikt
3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken
4 Controleer uw rekening
5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:
• Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode en mPIN die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of NFC-telefoon gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon. (…)
• U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. (…)
• Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en mPIN, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon. (…)

2 Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en NFC-telefoon nooit gebruikt

Denk hierbij aan het volgende:
• Laat u niet afleiden als u uw betaalpas, creditcard of NFC-telefoon gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas, creditcard of NFC-telefoon daarna terugkrijgt.
• Berg de betaalpas, creditcard of NFC-telefoon altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u deze niet gemakkelijk kunt verliezen.
• Controleer regelmatig of u de betaalpas, creditcard of NFC-telefoon nog in uw bezit heeft. (…)

5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Denk hierbij aan het volgende:
• Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact op met het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt:
o U heeft uw betaalpas, creditcard of NFC-telefoon niet meer in uw bezig of weet niet waar deze is
o U weet of vermoedt dat iemand anders een beveiligingscode kent of heeft gebruikt
o U weet of vermoedt dat iemand een vingerafdruk of gezicht toegevoegd heeft voor Rabo Online Bankieren
o U ziet dat er betalingen op uw rekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven

o U heeft uw mobiele apparaat met daarop één van onze apps waarmee u kunt betalen of bankieren niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de apps heeft verwijderd.
• Neem direct contact op met het in artikel 3 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt bij iets dat u als vreemd of ongebruikelijk ervaart, zoals een andere manier van inloggen.

Artikel 5 van hoofdstuk 8:
Reservering
Als u een betaling doet, kunnen wij voor het bedrag van de betaling een reservering aanbrengen. Dat betekent dat het bedrag niet meteen van uw rekening afgeboekt wordt, maar dat het bedrag eerst gereserveerd wordt en pas later afgeboekt wordt. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als u in het buitenland een bedrag betaalt of opneemt met uw betaalpas. Ook als u betaalt bij een onbemand tankstation wordt eerst een bedrag op uw rekening gereserveerd.

Artikel 21 van hoofdstuk 10:
Gebondenheid bij gebruik pas/regeling schade bij betaling met pas zonder toestemming
1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een pas van u zijn verricht. Ook als ze door een ander met uw pas zijn verricht.
2 Is uw betaalpas, creditcard of NFC-telefoon gestolen of verloren? Of is één van deze passen op een andere manier onrechtmatig gebruikt? En heeft er vervolgens een betaling zonder toestemming plaatsgevonden?
Dan heeft u recht op terugbetaling als:

- U ons tijdig en op de afgesproken manier heeft laten weten dat het een betaling was zonder uw toestemming, dat er een incident was of dat u één van deze zaken vermoedde en
- U ook de andere veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 heeft nageleefd. Bijvoorbeeld over het veilig omgaan met uw pas en pincode. U bent niet aansprakelijk voor betaalopdrachten die zonder uw toestemming zijn gegeven na de melding.

3 U bent in ieder geval volledig aansprakelijk als een betaling zonder toestemming heeft kunnen plaatsvinden door het opzettelijk, met grove schuld of met grove nalatigheid niet naleven van de veiligheidsregels door u of door frauduleus handelen van u. U heeft dan geen recht op terugbetaling.
4 Onderzocht wordt voor wiens rekening en risico de betaling zonder toestemming komt. Blijkt dat u dat bent? Dan heeft u geen recht op terugbetaling. Heeft u al een bedrag van ons ontvangen? Dan betaalt u dit ontvangen bedrag weer aan ons terug. Wij mogen dit bedrag van uw rekening afboeken.
5 Als wij onderzoek doen naar een betaling zonder toestemming, moet u hieraan meewerken. Bijvoorbeeld door ons informatie te geven of aangifte te doen bij de politie. Wij kunnen u hiervoor aanwijzingen geven.

Artikel 21 van hoofdstuk 10:

Betalen door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van de pincode

U geeft toestemming voor de betaling door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van uw pincode en bevestigingstoets. Na het intoetsen van de bevestigingstoets kunt u de betaling niet meer herroepen.