Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1027

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	5 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting door haar ex-partner, die met haar bankgegevens geld naar zijn eigen rekening heeft overgeboekt. Volgens de consument dient de bank de schade te vergoeden omdat zij niet met de betalingstransacties heeft ingestemd. Daarnaast heeft zij de bank voorafgaand aan de oplichting verzocht om haar betaalrekening in de gaten te houden. De commissie is van oordeel dat de consument zich niet heeft gehouden aan de veiligheidsvoorschriften en daarom grof nalatig heeft gehandeld. De bank was niet gehouden de betalingstransacties te blokkeren omdat zij zich niet bewust was van enig aan de betalingstransacties verbonden gevaar. De vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, als advocaat verbonden aan Law & Pepper Advocaten.

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 heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden betalen en online diensten 2021 van toepassing. De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 6 juni 2020 is er een mobiel toestel geregistreerd via de Mobiel Bankieren App van de consument.

2.3 Op 8 april 2022 heeft de consument een sms-bericht ontvangen van de politie waarin stond dat haar ex-partner op de hoogte was van haar bankgegevens, pincode en banksaldo. De consument heeft hierover contact opgenomen met de politie en met de bank. Van het gesprek is door de bank de volgende notitie bijgehouden:

> *"(…)*
>
> *Klantvraag: Klant geeft aan dat zij een sms heeft ontvangen die vanuit de politie zou komen waarin een bericht staat dat iemand haar pincode zou hebben en dat deze persoon fraude zou gaan plegen met haar rekening. Klant verteld dat zij al contact met politie heeft gehad en daar het advies heeft gekregen dit bericht te melden bij haar bank omdat het om een vals,niet van de politie afkomstig bericht zou gaan.*
>
> *Oplossing:Klant geeft aan het bericht niet door te kunnen sturen. Zij zal komende week het bericht gaan tonen bij het bankkantoor. Haar geadviseerd de adviezen van de politie ter harte te nemen en bij bijzonderheden op haar rekening opnieuw contact op te nemen."*

2.4 Op 13 april 2022 heeft de consument het sms-bericht aan een medewerker van de bank getoond bij een lokale vestiging. De bank liet daarop nogmaals weten dat het om een vervalst bericht zou gaan.

2.5 Op 25 mei 2022 is er een bedrag van € 12.300,- van de spaarrekening van de consument overgeboekt naar haar betaalrekening. Vervolgens is er van haar betaal-rekening in twee transacties respectievelijk € 12.600,- en € 5.500,- overgeboekt naar de betaalrekening van haar ex-partner. De transacties zijn verricht met de betaalpas, pincode en de Rabo Scanner van de consument via de mobiel bankieren app.

2.6 De consument heeft op 26 mei 2022 melding gedaan bij de bank van diefstal. De betaalrekening en de spaarrekening zijn naar aanleiding daarvan geblokkeerd en de ontvangende bank is verzocht de overboekingen te annuleren. Een dag later heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal.

Over het voorval heeft de consument tegenover de politie, voor zover relevant, verklaard:

"(…)

Op woensdag 25 mei 2022 omstreeks 13:30 uur stond [de ex-partner] ineens voor mijn deur en wilde dat ik met hem meeging, om ergens iets te gaan eten en drinken. Voordat wij weggingen zei hij dat ik mijn tas en mijn telefoon maar thuis moest laten. Ik heb mijn tas met inhoud op de eettafel in de woonkamer gezet. Dit heb ik gedaan omdat ik [de ex-partner] niet vertrouw. Dit komt omdat ik op 8 april 2022 om 17:53 uur, via sms een bericht heb ontvangen met telefoonnummer [telefoonnummer], dat het een dringend politiebericht was aan mij gericht en dat het ging over mijn ex-vriend [de ex-partner] en dat deze op de hoogte zou zijn van mijn bankgegevens, pincode en dat er 16.000 Euro op mijn rekening stond. (…)

[De ex-partner] moest nog naar het toilet en is achter mij, via de voordeur vertrokken. Ik nam aan dat [de ex-partner] de voordeur achter zich had dichtgetrokken.

Wij zijn vervolgens naar Hulst gereden, naar het Casino […]. In het casino zei [de ex-partner] dat ik achter de roulette moest gaan zitten en [de ex-partner] ging om iets te eten en drinken. Hij is even in mijn buurt geweest en omstreeks 14:00 uur ging hij weg en werd ik door een medewerkster van het casino geroepen dat ik telefoon had van mijn man. Ik zei dat ik geen man had en toen ik de telefoon aannam, bleek het [de ex-partner] te zijn, die vertelde dat hij naar Terneuzen was gereden omdat zijn zoon van 15 jaar ruzie had gehad. Omstreeks 14:45 uur was [de ex-partner] weer terug bij mij in het casino. Omstreeks 15:30 uur was [de ex-partner] weer weg en ben ik in het casino naar hem gaan zoeken maar ik kon hem niet vinden. Omstreeks 15:45 uur kwam hij al bellend het casino weer binnen. Vervolgens zijn wij naar huis gereden en toen ik in mijn woning kwam, stond mijn tas nog op de tafel in de woonkamer. Toen ik in mijn tas keek, zag ik dat mijn telefoon niet meer in mijn tas zat. (…) [De ex-partner] is niet meer bij mij in de woning geweest maar is direct weggereden, nadat hij mij had afgezet.

2.7 Op 3 juni 2022 heeft de bank de consument bericht dat de transacties niet meer ongedaan konden worden gemaakt en dat de schade die zij heeft geleden niet voor vergoeding in aanmerking komt. De consument heeft op 6 juni 2022 bezwaar ingediend tegen de beslissing van de bank om de schade niet te vergoeden. De bank heeft haar klacht definitief afgewezen op 22 juli 2022.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat de bank de schade die zij heeft geleden moet vergoeden, omdat de transacties hebben plaatsgevonden zonder haar instemming. Zij is op slinkse wijze in de val gelokt door haar ex-partner. Zij heeft haar pincode niet met een ander gedeeld. Van grove nalatigheid is geen sprake. De bank is daarom verplicht de schade te vergoeden.

Daarnaast heeft zij in april 2022 contact opgenomen met de bank naar aanleiding van het sms-bericht dat zij had ontvangen. Vervolgens heeft zij het sms-bericht getoond aan een medewerker bij een vestiging van de bank. Deze medewerker verzekerde haar ervan dat zij niets hoefde te veranderen en dat de bank contact zou opnemen bij ongewone transacties, om na te gaan of de consument opdracht heeft gegeven voor die transacties. De bank heeft nagelaten dit te doen en de transacties tegen te houden. Als de bank dat wel had gedaan, dan had de schade voorkomen kunnen worden.

2.9 De consument vordert een schadevergoeding van € 17.800,-

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Dit geschil draait in de kern om de vraag of de bank de bedragen die van de rekening van de consument zijn afgeschreven moet vergoeden. Hoewel de commissie begrip heeft voor de vervelende situatie waarin de consument terecht is gekomen, temeer gelet op de omvang van het bedrag dat zij is verloren, komt zij tot de conclusie dat de bank niet verplicht is de schade te vergoeden. Zij licht dat hieronder toe.

Onderscheid toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Uitgangspunt is ook dat de bank verplicht is een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.3 Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering.

Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[1]

3.4 De commissie zal daarom eerst vaststellen of de betreffende betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. De consument heeft zelf verklaard niet met de betalingstransacties te hebben ingestemd. De bank heeft dat betwist door te stellen dat sprake is van toegestane betalingstransacties omdat de transacties zijn geïnitieerd en geautoriseerd op de voorgeschreven wijze en met de betaalpas, pincode en Rabo Scanner van de consument.

3.5 De commissie overweegt dat de omstandigheid dat de bewuste betalingstransacties zijn verricht volgens de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure er niet aan in de weg staat dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.[2] Gelet op de gedetailleerde aangifte en de aard en omvang van de transacties acht de commissie de betwisting van de bank onvoldoende gemotiveerd. De commissie neemt bij de verdere beoordeling als vaststaand aan dat de consument niet heeft ingestemd met de bewuste betalingstransacties.

Heeft de consument grof nalatig gehandeld?

3.6 Zoals hiervoor onder 3.3 is overwogen, geldt als hoofdregel voor niet toegestane betalingstransacties dat de bank het bedrag van de niet toegestane betalingstransacties onmiddellijk moet terugbetalen, tenzij de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Volgens artikel 7:524 lid 1 BW moet de consument haar betaalpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In hoofdstuk 2 van de algemene voorwaarden zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de betaalrekening. Daarin is onder meer opgenomen dat de consument ervoor moet zorgen dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden en dat de betaalpas veilig moet worden opgeborgen, zodat deze niet door een ander gebruikt kan worden.

3.7 De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften. De bank heeft toegelicht dat uit haar administratie blijkt dat de transacties zijn geïnitieerd en geautoriseerd volgens de door de bank voorgeschreven wijze. De transacties zijn verricht via de Mobiel Bankieren App met het mobiele toestel dat op 6 juni 2020 is gekoppeld aan de betaalrekening.

[1] Zie Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027.
[2] Zie Hoge Raad 21 mei 2022, ECLI:NL:HR:2021:749.

Voor het verrichten van de transacties is gebruik gemaakt van de betaalpas van de consument en de bijbehorende pincode. Vervolgens zijn de transacties geverifieerd door de gebruik te maken van de Rabo Scanner en is er met de betaalpas, de pincode en de Rabo Scanner een beveiligingscode gemaakt die is ingevoerd in de Mobiel Bankieren App, waarna de transacties zijn uitgevoerd.

3.8 De commissie overweegt dat uit de verklaring van de consument blijkt dat zij op de bewuste dag haar tas met daarin haar telefoon en bankpas thuis onbeheerd heeft achtergelaten in het bijzijn van haar ex-partner en zonder zeker te weten of de voordeur daarna is dichtgetrokken. De commissie is van oordeel dat de consument hiermee onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht. Zij had haar telefoon en bankpas beter moeten beveiligen om te voorkomen dat een derde daarover de beschikking zou kunnen krijgen. Daarnaast blijkt uit de administratie van de bank dat de transacties zijn uitgevoerd met het mobiele toestel dat op 6 juni 2020 is gekoppeld aan de betaal-rekening, haar pincode en andere beveiligingscodes. De consument heeft verklaard dat zij haar pincode en andere beveiligingscodes niet met een derde heeft gedeeld. Hoe het kan dat de administratie van de bank erop wijst dat de transacties met onder meer haar pincode zijn verricht, is door haar niet duidelijk gemaakt. Indien en voor zover het, zoals de consument stelt, haar ex-partner (of een andere derde) is geweest die de transacties heeft verricht, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de consument in dat geval kennelijk dermate onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht, dat een ander dan zij zelf niet alleen de beschikking heeft kunnen krijgen over het mobiele toestel dat op 6 juni 2020 is gekoppeld aan de betaalrekening, maar ook haar betaalpas, pincode en andere beveiligingscodes. Daarbij neemt de commissie mee dat de consument ook geen feiten of omstandigheden heeft gesteld waaruit zonder meer de conclusie kan worden getrokken dat de wijze waarop de ex-partner (of een andere derde) toegang tot haar huis en daarmee de beschikking over de bankpas en telefoon hebben kunnen verkrijgen niet aan haar zijn toe te rekenen.

3.9 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de consument de voorschriften die betrekking hebben op de veiligheid van haar betaalrekening niet heeft nageleefd en daarmee grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Het gevolg daarvan is dat de consument zelf aansprakelijk is voor de transacties van 25 mei 2020.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.10 Naar de commissie begrijpt heeft de consument verder gesteld dat de bank een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door de transacties niet tegen te houden. De commissie overweegt dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.

Wel kon van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[3]

3.11 De consument heeft gesteld dat zij het sms-bericht onder de aandacht heeft gebracht bij de bank in april 2022. Vervolgens heeft zij het bericht getoond bij een lokale vestiging van de bank, waarna een medewerker zou hebben toegezegd de rekening van de consument in de gaten te houden. Bij ongewone transacties zou de bank de consument bellen om na te vragen of zij daar opdracht voor heeft gegeven.

3.12 De commissie merkt allereerst op dat zij geen partij is geweest bij het gesprek dat tussen de consument en de medewerker van de bank heeft plaatsgevonden. Zij kan daarom niet vaststellen dat de bank heeft toegezegd haar rekening in de gaten te houden. Door de bank is opgemerkt dat de bank op grond van hetgeen staat opgenomen in de bankadministratie niet kan worden vastgesteld dat de bank heeft toegezegd om de rekening van de consument extra te monitoren. Wel blijkt uit de gespreksnotitie van het gesprek van 8 april 2022 die is bijgehouden door de bank dat de consument zelf heeft verklaard dat het volgens de politie om een vals bericht ging. Bovendien was voor de bank ten tijde van de bewuste betalingstransacties niet duidelijk dat het om de ex-partner van de consument zou gaan. Pas bij het doen van aangifte verklaarde de consument dat in het sms-bericht stond dat de ex-partner de beschikking heeft gekregen over haar bankgegevens. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om te denken dat een overboeking naar de ex-partner van de consument een ongewone betalingstransactie was. De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar op het moment dat zij de betalingstransacties uitvoerde. Ook is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat de bank heeft toegezegd om de rekening van de consument extra te monitoren. De bank hoefde de betalings-transacties daarom niet te blokkeren.

Conclusie

3.13 Gelet op de voorgaande overwegingen verklaart de commissie de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Relevante bepalingen uit boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Titel 7b Betalingstransactie

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 524

1 *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*

2 *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*

3 *De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet discriminerend en evenredig.*

Artikel 528

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

(…)

Artikel 529

1 *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*

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.*

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden betalen en online diensten 2021

Hoofdstuk 2 Meldpunten bij verlies en diefstal en Uniforme veiligheidsregels

43. Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via Rabo Online Bankieren, Rabofoon, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. Dit geldt ook voor het gebruik van online diensten, zoals iDIN. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

44. 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 de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

45. Wat moet u doen?

Houd uw beveiligingscodes geheim.

1 Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.

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

3 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, toegangscode van het apparaat met een digitale pas en mPIN die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas 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. Bijvoorbeeld de inlogcode/I-code en signeercode/S-code, die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. En de 5-cijferige code en de 3-cijferige code achterop uw creditcard (de CVC-code of CW-code).

- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op rabobank.nl/veiligbankieren.

- Schrijf of sla de codes niet op. Oí als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bil uw betaalpas, creditcard of digitale pas of apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.

- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode.

- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode, toegangscode van het apparaat met een digitale pas 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.

- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van Rabobank of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf, te zijn. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

- Zorg er ook voor dat iemand anders geen vingerafdruk of gezicht kan toevoegen die gebruikt kan worden voor Rabo

2 Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u uw betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas, creditcard of apparaat met een digitale pas daarna terugkrijgt.

- Berg de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas nog in uw bezit heeft.

(…)