

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0258

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	22 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1], hierna te noemen de consument 1 en mevrouw [naam 2], hierna te noemen de consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De consumenten zijn hun mobiele telefoon verloren. Daarna zijn bedragen van hun rekeningen afgeschreven. Zij vorderen schadevergoeding van de bank. De commissie overweegt dat de consumenten niet hebben verklaard hoe derden aan hun beveiligingscodes zijn gekomen. Zij kan daarom niet anders dan concluderen dat zij de veiligheidsvoorschriften met grove nalatigheid niet zijn nagekomen. Ook is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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, advocaat kantoorhoudende 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben een gezamenlijke betaalrekening bij de bank. Daarnaast heeft de consument 2 een eigen betaalrekening bij de bank. Namens hun zoon hebben de consumenten tevens een jongerenrekening geopend.

Op de overeenkomsten tussen partijen zijn de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 van toepassing. De relevante bepalingen daarvan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 De consumenten zijn op 28 april 2023 op vakantie gegaan naar Boekarest. Na een bezoek aan een eetgelegenheid zijn de consumenten er bij terugkomst bij hun hotel achter gekomen dat de mobiele telefoon van de consument 2 niet meer in haar tas zat. In de ochtend van 29 april 2023 hebben de consumenten aangifte gedaan van diefstal bij de politie in Roemenië.
- 2.3 Op 29 april 2023 zijn meerdere transacties verricht vanaf de rekeningen van de consumenten naar een rekening bij Revolut op naam van de consument 2. De transacties zijn verricht met een eerder bij de bank geregistreerde mobiele telefoon. In totaal is een bedrag van € 2.044,79 overgeboekt. Dit bedrag is vervolgens overgeboekt naar een andere rekening bij Revolut. Daarna is de Revolut rekening van de consument 2 gesloten.
- 2.4 Diezelfde dag is met dezelfde mobiele telefoon ook een limietverhoging doorgevoerd voor transacties vanaf de gezamenlijke rekening via de Mobiel Bankieren App en is een nieuwe pincode aangevraagd voor de bij die rekening behorende betaalpas.
- 2.5 De consument 2 heeft op 30 april 2023 telefonisch contact opgenomen met de bank en melding gemaakt van fraude. Van het telefoongesprek is door de bank een notitie gemaakt. Daarin is het volgende opgenomen:

“Klantvraag: ze is gister haar telefoon kwijt geraakt/gestolen. Ze heeft de bankpas nog wel. Ze herkent alle transacties niet die naar revolut zijn gedaan. Die is een soort tikkie in Litouwen.

Oplossing: fraude melden.”

- 2.6 De consumenten hebben opnieuw aangifte gedaan bij de politie in Roemenië. Dit keer van diefstal van het geld op hun rekeningen.
- 2.7 De consumenten hebben de bank verzocht de schade te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.8 De consumenten zijn het niet eens met het besluit van de bank om hun schade niet te vergoeden. Zij voeren daarbij het volgende aan. In Roemenië is de mobiele telefoon van de consument 2 gestolen. De telefoon was beveiligd met gezichtsherkenning. De criminelen hebben de beveiliging van de telefoon en van de Mobiel Bankieren App omzeild, waarschijnlijk door de telefoon op een computer aan te sluiten. Daarna hebben zij bedragen van de rekeningen afgeschreven. In totaal is geprobeerd € 36.000,- af te schrijven in 33 transacties. Uiteindelijk is het gelukt om € 2.200,- af te schrijven. De consumenten stellen de veiligheidsregels genoemd in de algemene voorwaarden te hebben nageleefd.

De beveiligingscodes van de mobiele telefoon en de toegang tot de Mobiel Bankieren App hebben zij geheim gehouden. De mobiele telefoon is ook goed beveiligd en normaal gesproken niet door derden te raadplegen. Zij hebben daarom recht op terugbetaling van de afgeschreven bedragen. Zij stellen verder dat de bank verplicht is om op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) transacties te monitoren. De poging om € 36.000,- af te schrijven had door de bank moeten worden opgemerkt als ongebruikelijke transactie. De bank had daar nader onderzoek naar moeten doen. Door dat niet te doen heeft de bank haar zorgplicht geschonden.

- 2.9 De consumenten hebben tot slot aangevoerd dat door de fraude achterstanden in de maandelijkse termijnen voor hun hypothecaire geldlening zijn ontstaan. De bank heeft maatregelen genomen door een taxatie van de woning verplicht te stellen en afbetaling van de achterstanden te eisen. Deze maatregelen zijn onredelijk en onevenredig en hebben een grote impact op de consumenten gemaakt.
- 2.10 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 2.200,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

- 3.1 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt dat de consumenten het slachtoffer zijn geworden van fraude. De commissie begrijpt dat dit een enorme impact op hen heeft gemaakt, temeer nu hierdoor een achterstand in de maandelijkse termijnen voor de hypothecaire geldlening is ontstaan. Dit staat evenwel los van de taak van de commissie om te onderzoeken of de bank verplicht is de schade te vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden en 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 consumenten daar zelf verantwoordelijk voor zijn. 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 (hierna: BW).
- 3.3 Een transactie waarmee de consumenten niet hebben ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 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 consumenten 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 consumenten frauduleus hebben gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet zijn nagekomen.¹

3.4 De commissie zal daarom eerst vaststellen of de betreffende betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. De consumenten hebben verklaard niet met de betalingstransacties te hebben ingestemd. Op grond van artikel 7:527 lid 1 BW is het dan aan de bank om te bewijzen dat de betalings-transacties op de juiste wijze zijn geauthentiseerd. Dat bewijs heeft de bank geleverd, nu de transacties zijn verricht met een bekende mobiele telefoon en geïnitieerd en geautoriseerd op de voorgeschreven wijze.

3.5 Uit artikel 7:521 lid 2 BW volgt 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 De bank betwist dat de consumenten niet met de betalingstransacties hebben ingestemd. Dat de consumenten in Roemenië waren is door de bank echter niet betwist. Uit de administratie van de bank blijkt dat de transacties zijn verricht vanaf IP-adressen in Nederland met gebruik van het netwerk van T-Mobile. Gelet op het feit dat de consumenten op vakantie waren in Roemenië en op de aangifte die zij aldaar hebben gedaan acht de commissie bewezen dat de consumenten niet met de transacties hebben ingestemd. De commissie neemt bij de verdere beoordeling als vaststaand aan dat de consumenten niet hebben ingestemd met de bewuste betalingstransacties.

Hebben de consumenten 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 consumenten frauduleus hebben gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet zijn nagekomen. Volgens artikel 7:524 lid 1 BW moeten de consumenten een betaalinstrument 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 consumenten beveiligingscodes zorgvuldig moeten bewaren en ervoor moeten zorgen dat deze beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.

3.7 De commissie moet beoordelen of de consumenten – in juridische zin – grof nalatig hebben gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften.

¹ Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027.

² Commissie van Beroep Kifid, nrs. 2023-0036 en 2020-027.

Hoewel het aan de bank is om te bewijzen dat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld, rust op de consumenten een verzwaarde stelplicht.³ Dat betekent dat de consumenten tenminste enig inzicht dienen te geven in de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om transacties te initiëren en autoriseren met de mobiele telefoon van de consument 2. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.8 De consumenten hebben verklaard dat de mobiele telefoon van de consument 2 in Roemenië is gestolen en dat er vervolgens met die telefoon transacties zijn verricht. Een betaling met de mobiele telefoon via de Mobiel Bankieren App kan echter alleen worden gedaan met de beveiligingscodes van de mobiele telefoon en van de Mobiel Bankieren App. Hoe het kan dat derden door de beveiliging van de mobiele telefoon zelf zijn gekomen en hoe zij aan de beveiligingscodes van de Mobiel Bankieren App zijn gekomen is onduidelijk gebleven. Dat kwaadwillende derden software tot hun beschikking hebben waarmee zij de beveiliging kunnen omzeilen acht de commissie niet aannemelijk. De consumenten hebben dit niet onderbouwd. De consumenten hebben ook geen verklaring gegeven voor het gegeven dat de transacties volgens de administratie van de bank zijn verricht vanuit Nederland.

3.9 De commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de consumenten kennelijk onvoldoende zorgvuldigheid hebben betracht waardoor een derde toegang heeft kunnen krijgen tot de mobiele telefoon van de consument 2 en beschikking heeft kunnen krijgen over de beveiligingscodes die nodig zijn om transacties te verrichten. Dit leidt tot het oordeel dat de consumenten de voorschriften die betrekking hebben op het betaal-instrument niet hebben nageleefd en daarmee grof nalatig zijn geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. De bank is op deze grond niet verplicht de schade te vergoeden.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.10 De consumenten hebben verder gesteld dat de bank zich bewust had moeten zijn van de ongebruikelijke aard van de transacties en haar zorgplicht heeft geschonden door geen nader onderzoek te doen naar de transacties. Zij hebben daarbij verwezen naar de verplichting in de Wwft om transacties te monitoren.

3.11 De commissie overweegt dat de bank alleen is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de transacties volgens de voorgeschreven wijze zijn geïnitieerd en geautoriseerd in overeenstemming met de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan (artikel 7:533 lid 4 BW). De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.

³ Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-0124, 2019-308 en 2019-733.

Wel kan 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.⁴

- 3.12 De stellingen van de consumenten komen erop neer dat als de bank haar verplichtingen uit hoofde van de Wwft had nageleefd, zij het ongebruikelijke karakter en het daaraan verbonden gevaar van de transacties had opgemerkt.
- 3.13 De commissie overweegt dat de consumenten geen beroep kunnen doen op het al dan niet nakomen van Wwft-verplichtingen door de bank. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek in het kader van de Wwft is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Van een contractuele verplichting jegens de consumenten om cliëntenonderzoek te doen is ook geen sprake. Als de bank haar Wwft-verplichtingen had geschonden – wat niet is komen vast te staan – en zij daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat dit een wanprestatie jegens de consumenten oplevert.⁵
- 3.14 Het is de commissie niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van het aan de betalingstransacties verbonden gevaar. De bank is niet verplicht de schade op deze grond te vergoeden.

Maatregelen in verband met achterstanden

- 3.15 Tot slot hebben de consumenten aangevoerd dat de maatregelen die de bank heeft getroffen in verband met de achterstand in de maandelijkse termijnen voor de hypothecaire geldlening onredelijk en onevenredig zijn.
- 3.16 Hoewel de commissie oog heeft voor de impact die het voorval op de consumenten heeft gehad, laat dat onverlet dat de bank in haar recht staat om maatregelen te treffen als er een achterstand ontstaat. Dat neemt niet weg dat de commissie het redelijk acht als de bank bij het toepassen van de maatregelen rekening houdt met de situatie van de consumenten.

Conclusie

- 3.17 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

⁴ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

⁵ Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984 en Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0148 en 2021- 0335.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit 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 2022

Hoofdstuk 2 Rabobank meldpunt bij verlies en diefstal en Uniforme veiligheidsregels

43. Waarover gaan deze regels?

(...)

Wat moet u doen?

- 1) Houd uw beveiligingscodes geheim.
- 2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas 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 toegangscode van het apparaat met een digitale pas 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 en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode/I-code en signeercodes/S-code, die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. En de 5-cijferige code, het patroon van uw smartphone, het wachtwoord of de toegangscode van uw smartphone en de 3-cijferige code achterop uw creditcard of betaalpas (de CVC-code of CVV-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](https://www.rabobank.nl/veiligbankieren).
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op [rabobank.nl/veilig](https://www.rabobank.nl/veilig).
- Schrijf of sla de codes niet op. Of, 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 bij 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 geboortjaar, 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 en toegangscode van het apparaat met een digitale pas, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen bijvoorbeeld met uw betaalpas, creditcard of digitale pas te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren 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 te zijn van de Rabobank, een andere bank of een andere dienstverlener, bijvoorbeeld een computerbeveiligingsbedrijf of een (fraude)helpdesk. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.
- Zorg er ook voor dat iemand anders geen iris, vingerafdruk of gezicht kan toevoegen die gebruikt kan worden voor Rabo Online Bankieren, of een apparaat met een digitale pas.