Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0014
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Cooperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wet

Samenvatting

Bank. Oplichting. Zorgplicht. De consument heeft ten laste van haar bij de bank aangehouden creditcard via het internetbankieren geld overgemaakt naar een begunstigde in de veronderstelling dat zij een accommodatie boekte bij Airbnb. De consument heeft vervolgens ontdekt dat zij is opgelicht en € 8.000,- is verloren. De consument is van mening dat de bank haar zorgplicht jegens haar niet of in elk geval onvoldoende is nagekomen door de afboekingen niet tegen te houden dan wel terug te halen. De klacht van de vordering van de consument wordt afgewezen omdat de consument zelf de betalingen heeft verricht en er geen aanwijzingen zijn dat de bank wist dat de consument slachtoffer van oplichting werd.

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 en de aanvullende stukken; 2) de stukken van de bank van 30 juli 2021 en de reactie daarop 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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij de bank (VISA). In de op de overeenkomst tussen partijen geldende Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2020 (hierna: de AV) staat het volgende opgenomen:

Hoofdstuk 3

(…)

13 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 van u zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.

2 Als een elektronische handtekening gezet wordt heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. U kunt een elektronische handtekening onder andere zetten met de signeercode, S-code, 5-cijferige code, uw vingerafdruk of uw gezicht.

3 U bent niet gebonden aan (rechts)handelingen die met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u of een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u of uw gezicht zijn verricht vanaf het moment dat u een incident met dat middel heeft gemeld via het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen voor de melding van het incident.

(…)

15 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.

(…)

Hoofdstuk 9

(…)

4 Intrekken van een betaalopdracht voor een overboeking

1 Een betaalopdracht voor een eenmalige overboeking kunt u niet meer intrekken vanaf het moment waarop wij deze betaalopdracht hebben ontvangen. Vanaf dat moment is de betaalopdracht onherroepelijk. Het moment van ontvangst is hierna per kanaal beschreven.

Geeft u de betaalopdracht via een betaalinitiatiedienstverlener? Dan geldt als het moment van ontvangst het laatste van de volgende twee momenten:

- het moment waarop wij de betaalopdracht ontvangen van de betaalinitiatiedienstverlener of
- het moment waarop u toestemming geeft voor de betaalopdracht in onze online omgeving.

2.2 De consument heeft samen met haar dochter de creditcard gebruikt voor het boeken van een accommodatie in Dubai voor haar dochter. Bij de reservering en betaling van de accommodatie is de consument opgelicht waarbij zij € 8.000,- is verloren. Zij heeft zich bij de bank beklaagd hierover en gesteld dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen jegens de consument. Zij heeft gevorderd dat de bank haar schade vergoedt. De bank heeft dit verzoek afgewezen en een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

2.3 Het dossier omvat het proces verbaal van de politieaangifte van de consument van 17 maart 2021.

De klacht en vordering

2.4 De consument is slachtoffer geworden van fraude. Zij wilde samen met haar dochter online een accommodatie boeken in Dubai met haar creditcard van de bank. Haar dochter zou daar langere tijd verblijven in verband met haar studie. Na contact te hebben gehad met (iemand die zich voordeed als) de verhuurder van de accommodatie kreeg haar dochter op haar e-mail een link om de boeking en de betaling te doen. De link leidde hen naar, wat leek, de site van Airbnb. Voor het doen van de betaling kwam in het scherm een QR code op. Daarbij werd zelfs gevraagd om een foto van het paspoort van de kaarthouden te uploaden. Alles leek juist en ze vermoedde geen moment dat sprake was van fraude. De prijs voor de accommodatie was € 2.000,-. Ze kreeg bij het voltooien van de betaling tot drie maal toe bericht dat de betaling was mislukt. Zij heeft daarom in totaal vier maal de betaling ingegeven met behulp van de creditcard en de Raboscanner. Toen kwam er bericht dat de betaling was gelukt en dat ze een bevestiging zouden ontvangen.

2.5 Korte tijd daarna hebben ze contact opgenomen met Airbnb en gevraagd om bevestiging van de boeking. Airbnb informeerde hen dat hun reservering niet bekend was bij Airbnb. Vervolgens heeft de consument op haar internetbankieren gekeken en zag ze dat er vier maal € 2.000,- van haar creditcard was overgeboekt naar [naam platform] (een buitenlandse betaaldienstverlener voor de aankoop van crypto valuta) en dat bij de betaling de omschrijving ‘openstaand’ stond. Haar creditcardrekening is gebruikt om crypto valuta aan te kopen ten behoeve van de fraudeur/een derde.

2.6 Zij heeft direct contact opgenomen met VISA. VISA heeft na het melden van de fraude de creditcard geblokkeerd maar de vier betalingen niet ongedaan gemaakt. Deze betalingen zijn ook door de bank niet tegengehouden dan wel gestorneerd na verzoek hiertoe van de consument. Bij de bank had een alarm af moeten gaan toen er vier maal achter elkaar € 2.000,- werd afgeschreven van de creditcard ten behoeve van de aankoop van crypto valuta. Dit is geen gebruikelijke transactie voor de consument.

De bank had de overboekingen moeten blokkeren en contact met haar op moeten nemen. De bank heeft voorts geen gedegen onderzoek gedaan naar de fraude op verzoek van de consument. Het dossier was 60 dagen bij de bank in behandeling. [naam platform] heeft de transacties verwerkt en aangegeven deze niet terug te kunnen draaien. Airbnb, [naam platform], en de politie hebben hulp geboden als ze meer informatie zouden krijgen van de bank. De bank is hier niet op ingegaan en heeft met haar handelwijze niet voldaan aan de op haar rustende zorgplicht jegens de consument en dient haar schade van € 8.000,- te vergoeden.

Het verweer

2.7 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 Los van het feit dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en daardoor geld is verloren, dient de vraag beantwoord te worden of de bank vanwege een zorgplichtschending of anderszins jegens de consument schadeplichtig is. De commissie ziet geen aanleiding af te wijken van haar vaste lijn in vergelijkbare kwesties als de onderhavige. Dit heeft als gevolg dat de bank niet tot vergoeding van de schade kan worden verplicht. De tekst van de in dit verband aangehaalde wetsartikelen staat in de bijlage. De oplichter heeft de consument, welke in de veronderstelling was een accommodatie te boeken in Dubai, ertoe bewogen geld over te maken via internetbankieren van haar credit-card, welke overboeking door de fraudeur is gebruikt om crypto valuta aan te kopen ten behoeve van de fraudeur ofwel een derde.

3.2 Op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de bank in geval van een *niet-toegestane betalingstransactie* de consument onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terugbetalen. Uit artikel 7:529 lid 1 BW volgt verder dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de bank komen (tenzij sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consumenten). Er is echter pas sprake van een niet-toegestane betalingstractie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de consument. Dat houdt in wanneer de betaler geen instemming heeft gegeven volgens de overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Er is in het onderhavige geval geen sprake van een niet toegestane betalingstransactie omdat de betalingen door de consument zelf zijn ingegeven conform de overeengekomen vorm en procedure (middels gebruik van de creditcard in combinatie met de Raboscanner en de persoonlijke code).

De betaaldienstverlener (in dit geval de bank) moet op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehoor geven aan ingegeven *toegestane betaalopdrachten*. De betaling wordt onherroepelijk op het moment dat de betaling door de betaaldienstverlener is ontvangen, zie artikel 7:534 lid 1 BW en ook artikel 4 van hoofdstuk 9 van de AV. De commissie merkt daarbij op dat de bank niet de bevoegdheid heeft om eigenhandig onterechte betalingen terug te draaien.[1]

3.4 De bank heeft opgetreden als betaaldienstverlener in de uitvoering van een betalings-transactie van de opdrachtgevende rekeninghouder. De zorgplicht die in dat kader op de bank rust, houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder.[2] Vanuit haar rol als betaaldienstverlener is die zorgplicht volgens de vaste lijn van de commissie beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van consument. In de rol van betaaldienstverlener kan de bank in beginsel geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van die betalingstransacties zonder nadere monitoring.

3.5 Dit onderzoek mag pas dan van de bank worden verwacht wanneer zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer, waarbij bepalend is waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het gevaar kan slechts in beperkte omstandigheden bij de bank worden verondersteld, gelet op haar positie en deskundigheid.[3] Gelet op het bovenstaande rust de verplichting tot een transactiemonitoring op de bank als deze weet dat er sprake is van ongebruikelijke betalingen. In de omstandigheden van dit geval was naar het oordeel van de commissie geen sprake van een dergelijke bewustheid van het gevaar en dient de klacht dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet is nagekomen ongegrond te worden verklaard en de vordering te worden afgewezen. Het verwijt van de consument dat de bank nadat de afboekingen waren gedaan onvoldoende heeft gedaan om de bedragen terug te halen maakt dit niet anders, zie overweging 3.3. De betaling wordt namelijk onherroepelijk op het moment dat de betaling door de betaaldienstverlener is ontvangen.

3.6 De consument heeft nog aangevoerd dat zij, nadat ze ontdekte dat Airbnb niet bekend was met haar reservering, haar internetbankieren heeft geraadpleegd waarop te zien was dat bij de betalingen de omschrijving ‘openstaand’ stond. De consument heeft daarna met VISA gebeld om de overboeking tegen te houden. De consument was door die omschrijving in de veronderstelling dat de overboekingen teruggehaald konden worden. Dit is gelet op hetgeen door de bank is aangevoerd over het onherroepelijk worden van de betaalopdracht niet het geval.

---

[1] Hof ’s-Hertogenbosch van 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175.
[2] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 ‘Van den Berg’.

3.7 Los van het feit dat de vordering niet toewijsbaar is op grond van het klachtonderdeel van de consument dat ziet op de handelwijze van de bank nadat ze zich bij de bank had gemeld, wordt de bank verzocht nota te nemen van de stellingen van de consument ten aanzien van de duur van het onderzoek en het gebrek aan communicatie in die periode.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.

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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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 7:528

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.
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 geauthentiseerd, 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
1.De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.
4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.
5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Artikel 7:532
1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.