

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0188

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. De consument is slachtoffer geworden van beleggingsfraude. Zij vordert schadevergoeding van ING omdat zij vindt dat ING haar had moeten waarschuwen en haar betalingstransacties had moeten tegenhouden. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat ING uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat ING zich bewust was van frauduleus betalingsverkeer en de consument had moeten waarschuwen. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 4 september 2024, 12 september 2024 en 23 september 2024, 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ING.
- 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 en ING hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument houdt bij ING een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met een daarbij horende betaalpas en pincode aan. De consument maakt gebruik van internetbankieren.

- 2.2 In 2019 heeft de consument op internet een advertentie gelezen over het doen van investeringen met een goed beleggingsresultaat. Doordat in de advertentie de namen van bekende Nederlanders werden genoemd, heeft de consument het gevoel gekregen dat het een betrouwbare aanbieding was. Vervolgens heeft de consument op 14 mei 2019 een inschrijfformulier van de aanbieder op internet ingevuld en verzonden.
- 2.3 Kort daarna heeft een voor haar onbekende man telefonisch contact met de consument opgenomen. Deze man heeft haar ertoe bewogen diverse overboekingen te verrichten vanaf de betaalrekening naar de betaalrekening van een voor haar onbekende begunstigde (hierna: de begunstigde), waarna de desbetreffende bedragen ter belegging zijn doorgeboekt naar een derde (hierna: de derde).
- 2.4 In de periode 14 mei 2019 tot en met 8 augustus 2019 heeft de consument middels diverse overboekingen in totaal € 531.500,- overgeboekt van de betaalrekening naar de betaalrekening van de begunstigde, waarna de desbetreffende bedragen ter belegging zijn doorgeboekt naar de derde.
- 2.5 Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat de overboekingen niets te maken hadden met beleggingen en dat de man die zij telefonisch heeft gesproken haar heeft opgelicht. Op 19 augustus 2019 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting.
- 2.6 Nadat de consument zich heeft gerealiseerd dat de man haar heeft opgelicht, heeft zij ING op 9 oktober 2019 een e-mail gestuurd over de oplichting waarvan zij slachtoffer is geworden. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Op 1 augustus j.l. werd Euro 536.855,-- door [naam] op mijn rekening gestort, dit is de eerste keer dat er zo'n groot bedrag naar deze rekening werd overgemaakt. Bijna 50 jaar ben ik klant bij u. 1 augustus werd er direct door mij een bedrag van Euro 50.000,-- overgemaakt naar [naam begunstigde] omschrijving [omschrijving] [naam derde] Iban: [IBAN begunstigde] Kenmerk: [kenmerk] 2 augustus boekte ik weer 50.000,-- over naar diezelfde rekening 5 augustus boekte ik 2 keer Euro 50.000,-- 6 augustus boekte ik weer 2 keer Euro 50.000,-- naar die rekening 7 augustus boekte ik weer 3 keer Euro 50.000,-- naar die rekening 8 augustus boekte ik weer 2 keer Euro 50.000,-- en één keer Euro 25.000,-- over naar die rekening. Het gaat hier om een zéér onbetrouwbare partij die mij in een zeer korte tijd een half miljoen Euro afhandig hebben gemaakt. (...)

Diezelfde avond werden wij gebeld uit [naam land] waarom onze bank geld probeerde terug te storten! ING heeft toen geprobeerd om geld te seponeren, helaas is dat niet gelukt. Kunt u ons meer vertellen over het contact dat toen tussen u en [naam] [naam derde] is geweest. Wellicht weet u bijvoorbeeld over welk bankrekeningnummer het ging? Zodat onze advocaat Europees conservatoir beslag op die rekening kan leggen. Mogelijk heeft u ook andere ideeën en tips of suggesties (...)"

- 2.7 Op 7 november 2019 heeft ING per e-mail geantwoord op de e-mail van de consument. In deze e-mail van ING staan de volgende passages:

“(…) De door u uitgevoerde betalingen zijn overgeschreven naar een rekening die wordt aangehouden bij de Rabobank op naam van [naam begunstigde]. ING heeft derhalve geen inzage op welke wijze de overgeschreven gelden verder zijn verwerkt. U of uw advocaat zou deze informatie via [naam begunstigde] wellicht kunnen achterhalen.

Naar aanleiding van de door ons ontvangen melding op 14 augustus 2019 heeft ING uit het oogpunt van service [naam begunstigde] geïnformeerd over de ontvangen melding en daarbij tevens gevraagd de betalingen te annuleren. Dit bleek echter niet mogelijk te zijn. Daar komt bij dat [naam begunstigde] in haar reactie heeft aangegeven geen indicatie te hebben gevonden dat [naam derde] zich schuldig zou maken of hebben gemaakt aan malversaties.

Indien gewenst kunt u tevens een klacht indienen bij de AFM omtrent [naam derde].

Voor ING zijn er geen mogelijkheden verder onderzoek te doen naar deze kwestie. (...)”

- 2.8 Bij vonnis van 1 december 2021 heeft de rechtbank Gelderland de derde veroordeeld om aan de consument € 531.500,-, te vermeerderen met de wettelijke rente en de proceskosten te betalen.
- 2.9 Op 3 juli 2024 heeft de consument ING een e-mail gestuurd over de oplichting en ING gevraagd of het mogelijk is haar tegemoet te komen. Op 11 juli 2024 heeft ING afwijzend op haar verzoek gereageerd.
- 2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.11 De consument vordert van ING een bedrag van € 535.000,-, met de wettelijke rente hierover vanaf 1 oktober 2019 tot de dag van de algehele betaling.
- 2.12 De consument stelt zich op het standpunt dat ING ten onrechte de schade die zij stelt te hebben geleden door de oplichting niet aan haar heeft vergoed. In dit verband heeft zij aangevoerd dat het mogelijk was dat ING haar in 2019 in een week tijd, zonder tijdsloten en limieten, tien keer € 50.000,- heeft laten overmaken. Dat is de reden dat de consument slachtoffer is geworden van de oplichting. De consument is geestelijk nog steeds niet helemaal de oude.

Het verweer van ING

- 2.13 ING heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of ING de betalingstransacties die de consument in het kader van de oplichting heeft verricht, had moeten tegenhouden en of ING de schade die de consument als gevolg van deze betalingstransacties stelt te hebben geleden, aan haar moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consument neemt het standpunt in zoals hiervoor weergegeven onder 2.11 en 2.12.
- 3.3 Daartegenover stelt ING zich allereerst op het standpunt dat Kifid de klacht van de consument niet kan behandelen omdat de consument haar klacht te laat aan Kifid heeft voorgelegd. ING beroept zich in dit verband op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).¹ Doordat de consument pas na vijf jaar voor het eerst bij ING heeft aangegeven dat ING is tekortgeschoten en ING aansprakelijk heeft gesteld, is ING ernstig in haar bewijspositie geschaad, aldus ING. Volgens ING is het niet meer na te gaan hoe de opnamelimiet van de consument, voorafgaand aan de bewuste overboekingen, is verhoogd.
- 3.4 Voor het geval dat de commissie van oordeel is dat de consument haar klachtplicht niet heeft geschonden, neemt ING het standpunt in, samengevat, dat zij niet gehouden is de schade die de consument stelt te hebben geleden als gevolg van de oplichting, aan haar te vergoeden. Er bestaat volgens ING geen aanleiding voor een vergoeding door ING aan de consument omdat zij ING zelf opdracht heeft gegeven voor de desbetreffende betalings-transacties, deze betalingstransacties conform de toepasselijke algemene voorwaarden onherroepelijk zijn geworden en ING niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens de consument. ING vindt het vervelend dat de consument zulke grote beleggingsverliezen heeft geleden, maar is van mening dat ING daarvan geen verwijt kan worden gemaakt. Het ligt op de weg van de consument om de broker daarop aan te spreken en niet ING, aldus nog steeds ING.

De consument heeft haar klachtplicht niet geschonden

- 3.5 Als meest verstrekkende verweer huldigt ING het standpunt dat de consument niet 'binnen bekwame tijd' nadat zij had ontdekt dat zij is opgelicht bij ING heeft geprotesteerd en daarmee haar klachtplicht heeft geschonden. Alvorens toe te komen aan een verdere beoordeling van het geschil, zal de commissie daarom eerst moeten onderzoeken of dit beroep van ING op de schending van de klachtplicht door de consument slaagt.

¹ Zie voor de wetgeving die in deze uitspraak wordt aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.

- 3.6 De commissie passeert het beroep van ING op de schending van de klachtplicht. Daarvoor is het volgende redengevend.
- 3.7 Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de in artikel 6:89 BW besloten liggende klachtplicht acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Daarbij is ook van belang of de schuldenaar (in dit geval ING) nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de schuldeiser (in dit geval de consument) heeft geklaagd. Verder dient rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeiser (de consument) ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren zoals in artikel 6:89 BW vermeld – te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de schuldenaar (ING) is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.²
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie kan het argument van ING dat zij niet meer kan nagaan hoe de opnamelimieten van de consument voorafgaand aan de bewuste overboekingen zijn verhoogd, niet leiden tot de conclusie dat ING in haar bewijspositie is geschaad. De commissie oordeelt dat niet van belang is hoe de opnamelimieten zijn verhoogd nu tussen partijen niet in geschil is dat de consument de betaalopdrachten voor de bewuste overboekingen zelf heeft gegeven. Met andere woorden: ING hoeft in dit verband geen bewijs te leveren en kan dus ook niet in haar bewijspositie zijn geschaad. Daar staat tegenover dat het gevolg van een geslaagd beroep op de schending van de klachtplicht voor de consument ingrijpend is, namelijk dat de commissie haar klacht niet kan en mag beoordelen. Nu volgens de Hoge Raad het tijdsverloop weliswaar een belangrijke factor is, maar geen doorslaggevende, oordeelt de commissie na afweging van de wederzijdse belangen van partijen dat de consument 'binnen bekwame tijd' in de zin van artikel 6:89 BW heeft geklaagd. Hieruit volgt dat het beroep van ING op de schending van de klachtplicht door de consument faalt.
- 3.9 Nu de commissie tot het oordeel is gekomen dat de consument haar klachtplicht niet heeft geschonden, komt zij vervolgens toe aan een verdere beoordeling van haar klacht.
- ING heeft de betaalopdrachten uitgevoerd met instemming van de consument*
- 3.10 De commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betaalopdrachten die zij in het kader van de oplichting aan ING heeft verstrekt, zelf heeft gegeven en goedgekeurd.

² Zie Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, rechtsoverweging 3.4, en Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, rechtsoverweging 5.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat blijkt uit haar e-mail van 9 oktober 2019, waarvan hiervoor onder 2.6 passages zijn opgenomen, en uit het proces-verbaal van aangifte bij de politie van 19 augustus 2019. Daarmee staat voor de commissie vast dat de consument heeft ingestemd met de uitvoering van de betaalopdrachten. Uit artikel 7:522 lid 1 BW volgt dat bij gebreke van een dergelijke *instemming* met een betaalopdracht een betalingstransactie als 'niet toegestaan' wordt aangemerkt. Vanwege de instemming van de consument met de betaalopdrachten kwalificeren de betalingstransacties naar het oordeel van de commissie echter als 'toegestane betalingstransacties'. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW was ING in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener verplicht om deze uit te voeren.

De consument kon de betaalopdrachten niet meer herroepen of intrekken

- 3.11 In artikel 7:534 lid 1 BW staat dat een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst als bedoeld in artikel 7:532 lid 1 BW. Dit is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener (ING) van de betaler (de consument) wordt ontvangen. Hieruit volgt dat de betaalopdrachten van de consument onherroepelijk waren vanaf het moment dat ING de betaalopdrachten van haar had ontvangen. Op dat moment kon de consument de betaalopdrachten ook niet meer intrekken.
- 3.12 Uit al het voorgaande volgt dat de betaalopdrachten onherroepelijk waren geworden nadat ING deze had ontvangen en de consument deze daarna niet meer kon intrekken. De klacht van de consument is daarmee in zoverre ongegrond.

Niet gebleken is dat ING zich bewust was van frauduleus betalingsverkeer

- 3.13 De commissie passeert de stelling van de consument dat ING – naar de commissie begrijpt – vanuit haar zorgplicht de betaalopdrachten had moeten tegenhouden. ING heeft in deze zaak enkel opgetreden als betaaldienstverlener. Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a van de Wet op het financieel toezicht geldt als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De algemene zorgplicht is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.³ Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat hij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als hij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.⁴ Dat ING zich daarvan bewust was, is in deze zaak echter niet gebleken. Dit betekent dat het betoog van de consument dat ING haar had moeten waarschuwen, faalt.

³ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0806, te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Over de opnamelimieten

- 3.14 De commissie begrijpt dat de consument het standpunt inneemt dat ING haar zorgplicht ook heeft geschonden doordat ING met betrekking tot de betaalopdrachten die zij aan ING heeft verstrekt, geen wachttijd heeft gehanteerd. ING stelt zich in dit verband op het standpunt dat de omstandigheid dat ING na 2019 systeemaanpassingen heeft verricht waardoor sindsdien voor limietverhogingen een wachttijd van vier uur wordt gehanteerd, niet betekent dat ING vóór die tijd is tekortgeschoten in haar zorgplicht.
- 3.15 De commissie oordeelt dat het standpunt van ING juist is en dat het betoog van de consument faalt. De omstandigheid dat ING na 2019 een beleidswijziging heeft doorgevoerd en een systeemaanpassing heeft gedaan betekent naar het oordeel van de commissie nog niet dat ING voor die tijd onzorgvuldig heeft gehandeld. Daar komt bij dat ING naar het oordeel van de commissie terecht heeft aangevoerd dat het aannemelijk is dat de consument de betalingstransacties ook zou hebben verricht na ommekomst van een wachttijd van vier uur. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de oplichter haar volkomen in haar greep heeft gehad en dat de consument ervan overtuigd was dat zij met haar inleg zou gaan beleggen. Dat achteraf is gebleken dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting blijft, hoe wrang de commissie dit ook vindt, juridisch gezien voor haar eigen rekening en risico.

ING hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

- 3.16 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat ING een fout heeft gemaakt, is er voor toewijzing van een schadevergoeding aan de consument geen grond.

Conclusie

- 3.17 De conclusie is dat ING de betalingstransacties die de consument in het kader van de oplichting heeft verricht, niet heeft hoeven tegenhouden en dat ING haar ook niet heeft hoeven waarschuwen. ING hoeft ook geen schade aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes 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 twee 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 twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:89 BW

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

Artikel 7:522 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 7:532 BW

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 BW

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 BW

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.

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:24a Wft

1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2. Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.
3. De Autoriteit Financiële Markten geeft met betrekking tot het eerste en tweede lid slechts toepassing aan artikel 1:75 bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.
4. Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit artikel aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van dit artikel in de praktijk.