

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0810
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2021
Ingediend door	: De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten zijn ex-partners en houden een gezamenlijke rekening aan bij de bank. Zij zijn slachtoffer geworden van oplichting. Een derde heeft zich in e-mailcorrespondentie richting consument 2 voorgedaan als haar ex-partner en verzocht € 15.600,- over te maken naar een buitenlands rekeningnummer. Consument 2 is op dit verzoek ingegaan en heeft de overboeking gedaan. Nadien bleek dat zij was opgelicht. De consumenten hebben zich bij de bank beklaagd en een schadevergoeding van de bank gevorderd. Door de bank is dit verzoek afgewezen waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat deze schade voor rekening en risico komt van de consumenten. De vordering is afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) 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 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 zijn ex-partners en houden een en/of-rekening aan bij de bank. Op de tussen partijen geldende overeenkomst zijn de Voorwaarden voor Betalen en online diensten 2020 van toepassing (hierna: Voorwaarden), zie hiervoor de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 3 juni 2020 heeft consument 2 een e-mail ontvangen van een onbekend e-mailadres waarbij de naam van consument 1 was opgenomen als afzender, inhoudende het verzoek om € 15.600,- over te maken naar een buitenlands rekeningnummer. Hieronder volgt een weergave van de e-mailcorrespondentie die door consument 2 is gevoerd.

Op 3 juni 2020 om 11:03 uur heeft consument 2 het volgende e-mailbericht ontvangen:

*Wat is ons huidige saldo op de bankrekening? Wij moeten een betaling doen vandaag.
groeten*

Waarop zij heeft geantwoord:

*20.000 euro op de privérekening.
x [naam consument 2]*

Om 13:28 heeft ze het volgende bericht ontvangen:

Oke. betaal alsjeblieft

Bedrijf: [naam bedrijf]
Adres: [adres] in het Verenigd Koninkrijk
Bank: HSBC BANK
IBAN: GB53 HBUK [nummer]
BIC: [nummer]
Omschrijving: Admin-[X]
Doel: Acquisities en Advies
?15.600,00

Stuur een betalingsbevestiging
Gr. [naam consument 1]

Waarop consument 2 heeft gereageerd:

*moet dit van de privérekening?
even voor de zekerheid?*

x [naam consument 2]

Consument 2 heeft de overboeking, naar het in het e-mailbericht vermelde rekeningnummer bij een Engelse bank, verricht op 3 juni 2020 om 13:37 uur.

Op 4 juni 2020 om 13:17 heeft ze het volgende bericht ontvangen:

Hoi, Kunnen we betalen 29.000 euro vandaag?

[naam consument 1]

- 2.3 Op 4 juni 2020 in de avond heeft consument 1 op de gezamenlijke rekening gekeken en contact opgenomen met consument 2 over de afschrijving van € 15.600,-, waarna hen duidelijk werd dat ze zijn opgelicht. Dezelfde avond heeft consument 1 online aangifte gedaan bij de politie. Het proces-verbaal van de aangifte zoals opgemaakt op 5 juni 2020 maakt onderdeel uit van het dossier.
- 2.4 Voorts heeft consument 1 op 4 juni 2020 om 20:42 uur melding gedaan bij de bank van het incident. De afdeling Veiligheidszaken van de bank heeft een annuleringsverzoek aangemaakt om 21:51 uur. Dit houdt in een bericht dat via de daarvoor geëigende systemen (SWIFT) wordt verstuurd naar de Engelse bank. Op 5 juni 2020 om 11:42 uur is de fraudemelding aan de Engelse bank verstuurd. Op 8 juni 2020 heeft de bank een reactie ontvangen van de Engelse bank waarin staat dat zij hierop alert is en actie zal ondernemen. Op 10 juni 2020 heeft de Engelse bank aan de bank gemeld dat er geen gelden (meer) beschikbaar waren en ze contact op zal nemen mochten er gelden beschikbaar komen. Dit heeft de bank teruggekoppeld aan de consumenten.
- 2.5 De consumenten hebben zich bij monde van hun gemachtigde bij de bank beklaagd en de bank verweten dat deze te weinig heeft gedaan om de overboeking tegen te houden of het geld terug te halen en dat consument 2 te makkelijk een zodanig hoog bedrag heeft kunnen overmaken. De consumenten hebben de bank verzocht hun schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten hebben, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd. De consumenten hebben de en/of-rekening bij de bank geopend toen ze nog samen waren. Omdat zij de zorg voor hun kind delen en omdat consument 2 nog voor het bedrijf van consument 1 werkt en zij een goede verstandhouding hebben houden zij de gezamenlijke rekening aan. Consument 2 ontving op 3 juni een kort e-mailbericht uit naam van consument 1 met het verzoek € 15.600,- over te maken naar een ander rekeningnummer met als omschrijving *Acquisities en Advies*. Consument 1 is bezig met het verbouwen van zijn huis en hierdoor moeten vaker (grote) bedragen worden overgemaakt aan onder meer aannemers en financieel adviseurs. Consument 2 was daarom in de veronderstelling dat dit bedrag moest worden betaald in het kader van de verbouwing aan het huis van consument 1. Na de ontdekking van de fraude heeft consument 1 dit direct gemeld bij de bank. De bank heeft pas 6 dagen na de melding, op 10 juni 2020, bericht dat de gelden bij de Engelse bank niet teruggehaald konden worden.
- 2.7 De consumenten stellen dat op de bank een bijzondere zorgplicht rust en dat zij de op haar rustende verplichtingen jegens hen heeft geschonden. Zo heeft de bank de consumenten niet (voldoende) geïnformeerd over dit type fraude, heeft zij onvoldoende waarborgen ingesteld waarbij de ene rekeninghouder van de gezamenlijke rekening een zodanig hoog bedrag kan overboeken zonder instemming van de ander en heeft zij niet adequaat gereageerd nadat consument 1 de fraudemelding heeft gedaan. De consumenten kunnen de Engelse bank niet aanspreken maar dienen zich te wenden tot de bank. De bank had achter de Engelse bank aan moeten gaan en de spoed en het hoge bedrag van de overboeking moeten benadrukken. De bank had meer moeten doen dan alleen de fraude doorgeven aan de Engelse bank.
- 2.8 Op 18 december 2020 heeft de minister van Financiën de Tweede Kamer geïnformeerd over de compensatie van banken bij spoofing. Daaruit blijkt dat de banken, waaronder de bank, een minimum afwegingskader hebben afgesproken voor het verlenen van *coulance* bij schade die consumenten leiden door spoofing, waarbij het vertrouwen in banken wordt ondermijnd. Gebleken is dat het aantal slachtoffers van spoofing en de daardoor veroorzaakte schade fors is gestegen. De 4 grote banken waaronder de bank hebben afgesproken dat er een *coulance*kader komt met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2020 dat zal worden toegepast voor zover dit niet al toegepast wordt door de individuele bank. Er wordt compensatie verleend als er aantoonbaar en overtuigend sprake is van misbruik van de naam van de bank en als er een kopie van het proces-verbaal van de aangifte wordt verstrekt. Hoewel het *coulance*kader geldt voor spoofing waarbij iemand zich voordoeft als de bank, dient het principe ook te gelden voor andere manieren van spoofing zoals in dit geval. Er dient geen onderscheid te worden gemaakt op grond van de hoedanigheid waarmee iemand zich voordoeft.

- 2.9 De consumenten vorderen dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van hun schade van € 15.600,-.

Het verweer van de bank

- 2.10 De bank heeft, kort en bondig weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Tussen partijen staat vast dat consument 2 zelf (feitelijk en juridisch) heeft ingestemd met de betaalopdracht, waardoor sprake is van een toegestane transactie. Consument 2 heeft de bankpas gebruikt die behoort bij de en/of-rekening die de consumenten bij de bank aanhouden. De Rabo Scanner is vervolgens gebruikt om de overboeking online te accorderen. De bank verwijst hiervoor naar op de overeenkomst tussen partijen geldende voorwaarden (zie bijlage).
- 2.11 De bank besteedt in algemene zin veel aandacht aan het waarschuwen voor fraude. Dit doet zij via haar website, social media en in haar bankvoorwaarden ten einde haar klanten bewust te maken voor dit soort praktijken. Daarnaast zijn er in groter verband (NVB) voorlichtingscampagnes op de televisie. De bank is van mening dat zij met de waarschuwingen voldoende informeert en waarschuwt.
- 2.12 De consumenten hebben een en/of-rekening bij de bank. Op grond van de Voorwaarden is dat een rekening met meer rekeninghouders. Elke rekeninghouder mag zelfstandig betaalopdrachten geven, dus zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s). Uit de Voorwaarden van de bank volgt dat het de bedoeling is van een en/of-rekening dat de rekeninghouders afzonderlijk van elkaar (rechts)handelingen kunnen verrichten. Indien zij dat niet wenselijk achten kunnen zij kiezen voor een en-rekening waarbij ze uitsluitend samen betaalopdrachten geven. Daarnaast is het mogelijk om aan de bank te vragen om de hoogte van een limiet aan te passen als de klant daar behoefte aan heeft.
- 2.13 De afdeling Veiligheidszaken van de bank heeft na de melding door consument 1 een dossier geopend, een annuleringsverzoek aangemaakt en een bericht aan de Engelse bank verstuurd. De bank heeft daarmee alles gedaan wat binnen haar macht lag om het bedrag terug te halen. De bank heeft geen invloed op het handelen van de Engelse bank en kan niet meer doen dan hetgeen zij gedaan heeft. Het feit dat de inspanningen die de bank heeft verricht niet hebben geleid tot het terughalen van het door de consumenten betaalde bedrag is erg spijtig, maar kan de bank niet verweten worden. Het voorgaande neemt niet weg dat de transactie al onherroepelijk was nadat consument 2 met de transactie had ingestemd. Bij dergelijke fraudegevallen wordt het bedrag vrijwel altijd direct van de 'money mule' rekening afgehaald nadat de fraude verricht is.
- 2.14 De consumenten hebben verwezen naar de brief van de Minister van Financiën van 18 december 2020. In deze brief wordt toegelicht in welke gevallen van spoofing het coulancekader geldt. Een voorwaarde is dat iemand zich voordoeft als de bank.

Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake. De bank heeft verder de beleidsvrijheid om te bepalen in welke gevallen zij mogelijk toch tot vergoeding overgaat.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank aansprakelijk is voor de schade die de consumenten door de oplichting hebben geleden. Voor de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de vaste lijn van de geschillencommissie bij vergelijkbare klachten.¹

Het juridisch kader

3.2 De maatschappelijke functie van de bank brengt een bijzondere zorgplicht mee tegenover cliënten met wie zij een contractuele relatie heeft. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer. Op die gebieden zijn banken bij uitstek deskundig en beschikken zij over informatie die anderen missen. Die maatschappelijke functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank ook strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde van haar cliënten.

3.3 De reikwijdte van de zorgplicht hangt wel af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving.² De bijzondere zorgplicht van de bank omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren.³

3.4 Op grond van artikel 7:528 lid I 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 I 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).

¹ Vergelijk onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0302, 2021-0017, 2019-531 en 2019-568, te vinden op www.kifid.nl

² Zie ook Hoge Raad van 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Rechtbank Amsterdam van 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, te vinden op www.rechtspraak.nl

³ Zie ook Hoge Raad van 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam van 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611

Er is echter pas sprake van een niet-toegestane betalingstractie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de consumenten, dat houdt in wanneer de betaler geen instemming heeft gegeven volgens de overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW). De betaaldienstverlener (in dit geval de bank) moet op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehoor geven aan gegeven *toegestane betaalopdrachten*, De betaling wordt onherroepelijk op het moment dat de betaling door de betaaldienstverlener is ontvangen (artikel 7:534 lid 1 BW), zie ook artikel 13, hoofdstuk 3 van de Voorwaarden (bijlage).

Dient de bank in het onderhavige geval de schade van de consumenten te vergoeden?

- 3.5 De commissie ziet geen (wettelijke) grond op basis waarvan de bank gehouden zou zijn de schade van de consument te vergoeden. Tussen partijen staat niet ter discussie dat consument 2 heeft ingestemd met de betaalopdracht door autorisatie te geven via de overeengekomen vorm en procedure. De betaling op 3 juni 2020 van €15.600,- betreft een zogenoemde *toegestane betalingstransactie*. Op grond van artikel 7:534 lid 1 en 7:532 lid 1 BW geldt dat de betaler een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip dat de betaalopdracht wordt ontvangen door de betaaldienstverlener. De betaalopdracht was al onherroepelijk op het moment dat consument 1 op 4 juni 2020 contact opnam met de bank over de overboeking.
- 3.6 De bank heeft binnen 24 uur na de melding een annuleringsverzoek gestuurd naar de Engelse bank. De Engelse bank heeft de ontvangst bevestigd op 8 juni 2020 en op 10 juni 2020 gemeld dat er geen tegoeden (meer) waren op de begunstigderekening en het bedrag dus niet veiliggesteld kon worden. De commissie merkt daarbij op dat de bank niet de bevoegdheid heeft om eigenhandig onterechte betalingen terug te draaien.⁴ Zij kan het bedrag niet zelf storneren van de begunstigderekening. De commissie volgt het standpunt van de bank dat zij in het onderhavige geval niet tot meer gehouden kon worden en dat de voortvarendheid van de Engelse bank (of een eventueel gebrek daaraan) niet aan de bank kan worden toegerekend. Hierbij speelt mee dat het nog maar de vraag is of het geld zelfs ten tijde van de melding door consument 1 van de fraude nog op de betreffende begunstigde-rekening stond.
- 3.7 De consumenten hebben aangevoerd dat nu het een gezamenlijke rekening betreft, het opmerkelijk is dat consument 2 zonder toestemming of zelfs medeweten van consument 1 een aanzienlijk bedrag over kon maken, en dat de bank is tekortgeschoten door geen waarborgen in te bouwen om dit te voorkomen. De bank heeft daartegenover aangevoerd dat het kenmerkend is voor een en/of-rekening dat beide rekeninghouders afzonderlijk van elkaar bevoegd zijn transacties te verrichten en dat de consumenten zelf de standaard-limieten voor transacties op de rekening kunnen wijzigen. Hier was geen sprake van.

⁴ Hof 's-Hertogenbosch van 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175

De commissie volgt de stelling van de bank en oordeelt dat uit de voorwaarden blijkt dat rekeninghouders van een en/of-rekening deze apart van elkaar kunnen gebruiken. De consumenten gebruiken de rekening sinds 1991 en hebben daarnaast ingebracht dat vaker grote bedragen werden betaald in verband met de verbouwing van de woning van consument I. De consumenten worden dan ook geacht bekend te zijn met deze kenmerken van een en/of-rekening. Daarnaast is het mogelijk aangepaste limieten te laten instellen. Het initiatief hiertoe ligt echter bij de consumenten. De commissie oordeelt dan ook dit klacht-onderdeel ongegrond is.

- 3.8 Voorts heeft de bank gesteld en onderbouwd dat zij haar klanten op diverse manieren voor fraude waarschuwt maar dat zij niet kan voorkomen dat klanten toch zelf geld overboeken naar een oplichter. Ten aanzien van de waarschuwingen en de informatieverstrekking van de bank voor deze vorm van oplichting c.q. fraude, oordeelt de commissie dat de bank voldoende maatregelen heeft getroffen om haar klanten te informeren. Weliswaar is niet gebleken dat zij heeft gewaarschuwd voor de feiten en omstandigheden die zich in het onderhavige geval hebben voorgedaan, namelijk dat de oplichter zich via e-mail voordoet als de partner/mederekeninghouder, echter aangezien dit zo specifiek is en niet is gebleken dat dit een vorm van oplichting is die veel voorkomt kon dit naar het oordeel van de commissie ook niet van de bank worden verwacht.
- 3.9 De consumenten hebben tot slot verwezen naar de brief van de minister van Financiën van 18 december 2020 en gesteld dat de fraude in het onderhavige geval ook dient te vallen onder het coulancekader die naar aanleiding van die brief in het leven is geroepen. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat het coulancekader ziet op fraude waarbij iemand zich voordoet als de bank en dat hier geen sprake van is in dit geval. De commissie overweegt dat de fraude die zich hier heeft voorgedaan niet valt onder het coulancekader waar de consumenten naar verwijzen en de consumenten derhalve daaraan geen rechten kunnen ontleenen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 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 en de Voorwaarden van de bank

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.

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden van de bank voor betalen en online diensten 2020.

Uitleg gebruikte woorden, hoofdstuk 2

“En/of-rekening: een rekening met meer rekeninghouders. Elke rekeninghouder mag zelfstandig betaalopdrachten geven, dus zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s).”

Artikel 13, 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.

4 Wij kunnen nieuwe manieren met u afspreken om (rechts)handelingen te verrichten. Ook aan rechtshandelingen die u op deze manier verricht, bent u gebonden. Dit geldt ook als een ander deze nieuwe manier namens u gebruikt. Als u met deze nieuwe manier een elektronische handtekening kunt zetten, dan heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. Ook lid 3 van dit artikel geldt: als u een incident met deze nieuwe manier heeft gemeld via artikel 2 van hoofdstuk 1, bent u niet gebonden aan (rechts)handelingen die na de melding zijn verricht. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen voor de melding van het incident.

Artikel 10 van hoofdstuk 7

10. En/of-rekening

Voor een en/of-rekening gelden ook de volgende regels:

1 U mag de rekening ieder apart gebruiken. Dit geldt ook na het overlijden van één van de rekeninghouders. En als een rechter een rekeninghouder onder bewind of curatele stelt. Elke rekeninghouder mag ook apart andere (rechts)handelingen verrichten, die betrekking hebben op de rekening. Voorbeelden zijn:

- het geven van een volmacht*
- het aan ons toegang geven tot het inzien van een rekening, bijvoorbeeld voor de beoordeling van een kredietaanvraag die de rekeninghouder alleen of samen met een of meer anderen doet*
- het opzeggen van een krediet op de rekening.*

2 Elke rekeninghouder mag ook apart andere (rechts)handelingen verrichten met betrekking tot de overeenkomst. Voorbeelden zijn:

- het doorgeven van een adreswijziging
- het opzeggen van de overeenkomst.

3 De medewerking van de andere rekeninghouder(s) is niet nodig. Alle rekeninghouders zijn gebonden aan deze (rechts)handelingen.

4 De medewerking van alle rekeninghouders is nodig om de rekeninghouders te wijzigen.

Artikel 4, 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.

[...]

Artikel 17, hoofdstuk 9

17. Betaalopdrachten voor overboeking via online diensten

1 Om een betaalopdracht via een online dienst te kunnen geven, moet u die online dienst kunnen gebruiken.

2 In Rabo Online Bankieren en de Rabo Wallet gebruikt u de signeercode of S-code om een betaalopdracht te geven als wij daarom vragen. Anders gebruikt u de 5-cijferige code, uw vingerafdruk (in de toekomst ook bij de Rabo Wallet), uw gezicht of de bevestigingstoets. Gebruikt u de 5-cijferige code, uw vingerafdruk, uw gezicht of de bevestigingstoets? Dan kunnen wij vragen om een extra verificatie. Het moment van ontvangst van de extra verificatie geldt dan als moment van ontvangst van de betaalopdracht. Wij spreken met u af hoe wij deze extra verificatie vragen.

3 In de Rabo Wallet kunt u betalen met een bevestigingstoets aan sommige begunstigen. Welke dit zijn, wordt uitgelegd op het tarieven- en limietenoverzicht.

4 U kunt overboeken zonder signeercode/S-code als u een geregistreerd toestel gebruikt en binnen de daarvoor geldende limiet voor die bijzondere rekeningen blijft. Welke bijzondere rekeningen er zijn, hoe u daarnaartoe kunt overboeken en welke limieten dan gelden, staat op het tarieven- en limietenoverzicht.

5 Wij kunnen wijzigen op welke manier wij uw instemming met een betaalopdracht vragen.

6 Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra wij dat via de online dienst aan u laten weten.

Artikel 18, hoofdstuk 9

18. Het geven van een betaalopdracht met de signeercode of S-code

1 U geeft toestemming voor een betaling door de betaalopdracht te ondertekenen. U doet dat met een signeercode of S-code en het intoetsen van de bevestigingstoets.

2 Als u een betaalopdracht tekent met de signeercode, dan moet u op het scherm van de Rabo Scanner controleren of de betaalopdracht gelijk is aan de betaalopdracht die u wilt geven. De betaalopdracht zoals u die op het scherm van de Rabo Scanner ziet wordt namelijk door ons uitgevoerd.

Artikel 17, hoofdstuk 10

1 7. Limieten voor betalen en contant geld opnemen met een pas

1 Wij stellen limieten vast voor de pas. De limieten gelden bijvoorbeeld voor het maximumbedrag waarvoor de pas mag worden gebruikt of de periode waarin dit gebruik mag plaatsvinden. U vindt de limieten op het tarieven- en limietenoverzicht.

2 U kunt ons vragen de hoogte van een limiet (tijdelijk) te wijzigen. Wij stellen vast welke andere limieten mogelijk zijn. Ook stellen wij vast hoe u deze andere limieten met ons kunt afspreken.

Bijvoorbeeld door deze in te stellen via Rabo Online Bankieren.