

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0878

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

Klacht ontvangen op	26 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	18 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. Niet-toegestane betalingstransacties. Instemming. Verzwaarde stelplicht. Grove nalatigheid. De bank heeft twee bedragen van de betaalrekening van de consument overgeboekt naar de betaalrekening van een begunstigde. De consument heeft het standpunt ingenomen dat de bank de overboekingen zonder zijn instemming heeft uitgevoerd en vordert schadevergoeding van de bank. De bank heeft zich verweerd met de stelling dat de schade voor rekening en risico van de consument dient te blijven omdat hij grof nalatig in de zin van de toepasselijke algemene voorwaarden en de wet heeft gehandeld. De commissie kwalificeert de ene betalingstransactie als een toegestane betalingstransactie, die de bank als betaaldienstverlener correct heeft uitgevoerd. De andere betalingstransactie kwalificeert de commissie als niet-toegestaan. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de consument met betrekking tot deze transactie grof nalatig is geweest. De commissie wijst de vordering van de consument af.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 28 juni 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. F.J. Laagland, als advocaat verbonden aan Law & Pepper Advocaten.
- I.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.
- I.4 De consument en de bank 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 is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas (hierna: de betaalpas) en pincode aan.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden betalen en online diensten van april 2021 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.3 In artikel 13 van hoofdstuk 1 van de voorwaarden staat:

*“(…) **Gebondenheid aan (rechts)handelingen***

*I. U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas, een apparaat van u of een **beveiligingscode** van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het afsluiten van een **overeenkomst** of het geven van een betaalopdracht. (…)*

2.4 In artikel 44 van hoofdstuk 2 van de voorwaarden staat:

*“(…) **Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?***

*U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw **rekening** is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Wij zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.”*

2.5 In artikel 45 van hoofdstuk 2 van de voorwaarden staat:

*“(…) **Wat moet u doen? (…)***

I. Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- *Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.*
- *Beveiligingscodes zijn niet alleen de **pincode**, toegangscode van het apparaat met een digitale pas en **mPIN** die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch **betaalopdrachten** te geven en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon. (…)*
- *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).*
- *Schrijf of sla de codes niet op. (…)*
- *Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om pincode, toegangscode van het apparaat met een digitale pas en mPIN, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon. (…)*

2. Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt
Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u uw betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas, creditcard of apparaat met een digitale pas daarna terugkrijgt.
- Berg de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas nog in uw bezit heeft. (...)

2.6 In artikel 86 van hoofdstuk 5 van de voorwaarden staat:

“(...) Wanneer heeft u recht op terugbetaling bij een betaling zonder toestemming?

1. U geeft toestemming voor betaalopdrachten. (...)
2. Heeft er een betaling zonder deze toestemming plaatsgevonden? Dan heeft u recht op terugbetaling als:
 - a. u ons meteen laat weten dat er sprake is van een betaling zonder toestemming of een **incident**. U moet dit meteen doen zodra u vermoedt, weet of zou moeten weten dat er sprake is van een betaling zonder toestemming of een incident, en
 - b. u ook de andere veiligheidsregels uit hoofdstuk 2 en de aanwijzingen heeft nageleefd, bijvoorbeeld over het veilig omgaan met uw **beveiligingsmiddelen** zoals uw **5-cijferige code**, **signeercodes** en **pincode**, en
 - c. u niet frauduleus heeft gehandeld.Heeft u recht op terugbetaling? Dan boeken wij het bedrag van de betaling zonder toestemming terug op uw rekening met de valutatdatum van de betaling.
3. U heeft geen recht op terugbetaling als u frauduleus heeft gehandeld of als u opzettelijk of met grove nalatigheid de veiligheidsregels uit hoofdstuk 2 of de aanwijzingen niet heeft nageleefd. (...)

2.7 In artikel 124 van hoofdstuk 6 van de voorwaarden staat:

“(...) Betalen door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van de pincode

U geeft toestemming voor de **betaling** door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van uw **pincode** en de bevestigingstoets. Na het intoetsen van de bevestigingstoets kunt u de betaling niet meer intrekken. (...)

- 2.8** In de avond van 29 april 2022 heeft de consument met vier vrienden een nachtclub in Krakau, Polen bezocht. In de nachtclub kregen zij gratis een fles sterke drank van de nachtclub aangeboden. Nadat zij deze fles hadden leeggedronken, heeft de consument met de betaalpas een betalingsopdracht verstrekt om de kosten van een tweede fles drank aan de nachtclub te betalen. Die avond om 20:58 uur heeft de bank € 914,98 (omgerekend van Poolse Zloty) van de betaalrekening afgeschreven. Daarbij is de pincode in één keer goed ingetoetst.

- 2.9 Op 29 april 2022 om 21:16 uur is met de betaalpas € 2.087,01 (omgerekend van Poolse Zloty) van de betaalrekening afgeschreven. Daarbij is de pincode in één keer goed ingetoetst.
- 2.10 Op 29 april 2022 om 21:45 uur heeft de consument telefonisch contact gehad met de bank. In dat telefoongesprek heeft hij verklaard dat de betaalpas in de nachtclub is gestolen en dat hij hiervan aangifte zou gaan doen bij de politie. De bank heeft van het telefoongesprek een geluidsopname gemaakt, die onderdeel is van het procesdossier.

- 2.11 Op 1 juni 2022 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(…) Na uw onderzoek krijg ik de melding dat de schade niet vergoed wordt doordat ik zelf zou hebben ingestemd met de opdracht. Zoals in de aangifte beschreven heb ik zelf niet ingestemd met de transactie en ben ik slachtoffer geworden van ontvreemding / skimmen van mijn betaalpas.

Er kan gezegd worden, als u de complete aangifte leest, dat min of meer ingestemd heb met de eerste transactie van ruim 900,-. Al dan niet is dit tegen mijn weten op slinkse wijze omgezet van Poolse Zloty naar Euro's en daardoor tegen mijn wil in.

De tweede transactie is echter zonder mijn toestemming ingegeven na ontvreemding van mijn betaalpas / skimmen hiervan.

Het lijkt me dan ook niet terecht door te stellen dat ik heb ingestemd met de opdrachten. (…)”

- 2.12 Op 23 juni 2022 heeft de bank de consument per e-mail een brief gestuurd. Hierin staat:

*“(…) **Wat is de conclusie?***

Nogmaals, ik vind het erg spijtig dat u bent opgelicht en daardoor schade heeft geleden. Ik kan me voorstellen dat u het geld graag terug wilt ontvangen en dat u enorm geschrokken bent van hetgeen heeft plaatsgevonden. Hoewel ik begrijp dat u zich benadeeld voelt, stel ik vast dat de bank hiervoor niet verantwoordelijk kan worden gehouden en u ook geen compensatie hoeft aan te bieden. (…)”

- 2.13 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.14 De consument vordert een schadevergoeding van € 3.000,- van de bank.

2.15 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank aansprakelijk is voor dit bedrag. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Met betrekking tot de betalingstransactie van € 914,98 is in de nachtclub in Polen op slinkse wijze in de betaalautomaat het te betalen bedrag voor de tweede fles drank in euro's weergegeven in plaats van in Poolse Zloty. Daardoor heeft de nachtclub tegen de wil van de consument een bedrag van € 914,98 van de betaalrekening afgeschreven. De consument heeft hiervoor geen toestemming gegeven. Hij was in de veronderstelling dat hij een opdracht voor de betaling van ongeveer € 180,- heeft gegeven.
- Voor de betalingstransactie van € 2.087,01 heeft de consument geen toestemming gegeven. Deze betalingstransactie is in de nachtclub met de betaalkas verstrekt nadat de betaalkas in de nachtclub was ontvreemd/geskimd.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank verplicht is de schade die de consument in de nachtclub in Polen stelt te hebben geleden door de betalingstransacties van € 914,98 en € 2.087,01 aan hem te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals hiervoor weergegeven onder 2.14 en 2.15. Daartegenover heeft de bank zich primair op het standpunt gesteld dat in beide gevallen sprake is van toegestane betalingstransacties en subsidiair dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Volgens de bank komt de schade die de consument stelt te hebben geleden in beide gevallen voor zijn eigen rekening en risico.

Wat is het toetsingskader?

3.3 De wet maakt onderscheid tussen *toegestane* betalingstransacties en *niet-toegestane* betalingstransacties.

Toegestane betalingstransacties

3.4 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (in dit geval de consument). Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

Het betreft dan een toegestane betalingstransactie. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Niet-toegestane betalingstransacties

- 3.5 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie op grond van artikel 7:522 lid 2 BW als *niet toegestaan* aangemerkt. In geval van een niet-toegestane betalingstransactie betaalt de betaaldienstverlener van de betaler (in dit geval de bank) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zelf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In dat laatste artikel staat dat de betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken (in dit geval de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, deze verplichtingen niet is nagekomen, kan de rechter de aansprakelijkheid van de betaler beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaal-instrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrecht-matig gebruikt. Indien een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener (in dit geval de bank) op grond van artikel 7:527 lid 1 BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed.

De betalingstransactie van € 914,98

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is de betaling van € 914,98 een *toegestane* betalingstransactie. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument in de nachtclub op enig moment een fles sterke drank heeft besteld en dat hij zijn toestemming voor de betaling van deze fles drank heeft gegeven door de betaalpas in de betaalautomaat in te voeren en zijn pincode in te toetsen. Daarmee heeft hij de betaalopdracht bevestigd en zijn instemming hiervoor gegeven.

Op grond van hetgeen hiervoor onder 3.4 is overwogen, kwalificeert deze transactie hiermee als een toegestane betalingstransactie. Dat achteraf is gebleken dat de consument op het moment dat hij zijn toestemming voor deze transactie gaf, niet een bedrag in Poolse Zloty heeft afgerekend, maar een bedrag in euro's, maakt het voorgaande niet anders. Dat ligt naar het oordeel van de commissie in zijn eigen risicosfeer. Het had op de weg van de consument gelegen om op dat moment te verifiëren of het bedrag dat hij zou gaan betalen, correct was.

- 3.7 Uit artikel 124 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.7, volgt dat de consument na het intoetsen van zijn pincode en de bevestigingstoets de betaling niet meer kon intrekken. Volgens artikel 13 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.3, was de consument op dat moment bovendien gebonden aan de betaalopdracht. Nu de consument zijn instemming heeft gegeven voor de betaalopdracht, was de bank volgens artikel 7:522 lid 1 BW verplicht deze uit te voeren. De vordering van de consument tot betaling van een bedrag van € 914,98 ligt hiermee voor afwijzing gereed.

De betalingstransactie van € 2.087,01

- 3.8 De commissie is van oordeel dat de betaling van € 2.087,01 een *niet-toegestane* betalingstransactie is. Voor de commissie is onvoldoende komen vast te staan dat deze betalingstransactie is verricht met instemming van de consument. Dat zou op grond van hetgeen hiervoor onder 3.5 is overwogen in beginsel tot het oordeel moeten leiden dat de bank het bedrag van € 2.087,01 aan de consument moet vergoeden. De consument zal zijn verlies echter zelf moeten dragen, omdat hij naar het oordeel van de commissie met betrekking tot deze betalingstransactie 'grof nalatig' heeft gehandeld. Alhoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid door de consument, rust op hem een 'verzwaarde stelplicht'. Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop zijn pincode in onbevoegde handen zou kunnen zijn geraakt, zodat de bank zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.¹ Dat betekent dat van de consument mag worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring geeft voor de omstandigheid dat zijn pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. Daarbij kan hij niet volstaan met te stellen dat hij dat niet weet, maar zal hij in dat geval ook moeten onderbouwen waarom hij die informatie niet kan geven.²
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende verklaard hoe zijn pincode in handen van derden is gekomen. Hij heeft toegelicht dat de betaalpas naar alle waarschijnlijk in de nachtclub uit zijn jaszak is gestolen en dat bij het betalen voor de tweede fles drank vermoedelijk zijn pincode is afgekeken.

¹ Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-144 en 2019-733.

² Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2015-322.

Het blijft echter onduidelijk wat zich die avond precies heeft afgespeeld. De consument heeft hierover bovendien geen proces-verbaal van aangifte bij de politie in het geding gebracht. Vast staat daarentegen dat de betalingstransactie van € 2.087,01 heeft plaatsgevonden en dat daarbij de pincode behorende bij de betaalpas in één keer juist is ingetoetst. De commissie acht het, daarbij aansluitend bij de vaste lijn in haar uitspraken, buitengewoon onwaarschijnlijk dat derden de pincode hebben kunnen raden.³

- 3.10 Het voorgaande brengt de commissie tot het oordeel dat de consument onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht, waardoor een derde in de gelegenheid is geweest om zich de pincode behorende bij de betaalpas eigen te maken. Dit leidt tot het oordeel dat moet worden aangenomen dat de consument één of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de betaalpas, zoals onder andere opgenomen in artikel 45 van hoofdstuk 2 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.5, niet is nagekomen en derhalve ‘grof nalatig’ in de zin van artikel 86 van hoofdstuk 5 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.6, en in de zin van artikel 7:529 lid I BW in verbinding met artikel 7:524 lid I BW heeft gehandeld.⁴ Daaruit volgt dat de schade die de consument stelt te hebben geleden, ook in dit verband voor zijn eigen rekening en risico dient te blijven.
- 3.11 Bij het voorgaande hecht de commissie eraan te benadrukken dat ‘grof nalatig’ een wettelijke term is. Dit betekent dat de commissie bij haar beoordeling een juridisch oordeel heeft gegeven en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.
- 3.12 Hetgeen de consument in afwijking van dit oordeel heeft betoogd en aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

Wat is de conclusie?

- 3.13 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

³ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2014-144.

⁴ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-011, 2020-255, 2020-314, 2020-698, 2021-0186, 2021-0265 en 2021-0368.

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 2022, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

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. (...)

Artikel 7:524 BW

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. (...)
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. (...)

Artikel 7:527 BW

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
2. (...)

Artikel 7:528 BW

- I. 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. (...)

Artikel 7:529 BW

- I. 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. (...)