

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0078**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	27 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Tegengehouden betaalopdracht en blokkering betaalrekening. De bank heeft een betaalopdracht van de consument tegengehouden en diens betaalrekening geblokkeerd na een vermoeden van Whatsapp-fraude ten koste van de consument. De bank heeft niet op eigen initiatief contact opgenomen met de consument. De consument beklagt zich over deze handelwijze. De commissie oordeelt dat het klachtonderdeel dat ziet op het niet tijdig contact opnemen met de consument over de blokkade van de betaalrekening gegrond is. De bank is een pilot gestart ter verbetering van het proces. De bank kan niet tot meer worden gehouden. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat daarbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweer van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de bank.
- I.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, kantoorhoudende te Eindhoven.
- 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank op basis van een overeenkomst. Op deze overeenkomst zijn ten tijde van de gebeurtenis de Voorwaarden voor betalen en online diensten Rabobank – April 2021 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 De consument heeft een aankoop gedaan via Marktplaats en zij heeft de bank op (zondag) 22 mei 2022 online een betaalopdracht gegeven om het aankoopbedrag van € 1.700,- bij te schrijven op de betaalrekening van de verkoper. De consument verkeerde in de veronderstelling dat de overboeking was uitgevoerd. De betaalopdracht is echter door het detectiesysteem van de bank tegengehouden. Daarnaast is door de bank een reservering geplaatst op de betaalrekening van de consument, waarmee deze feitelijk is geblokkeerd. De bank heeft de consument hiervan niet direct op de hoogte gesteld.
- 2.3 Nadat het de consument duidelijk was geworden dat de betalingstransactie niet was uitgevoerd door de bank, heeft de consument – ongeveer een uur na het geven van de betaalopdracht – telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft de consument toegezegd dat de betaalopdracht alsnog zou worden uitgevoerd. Dit heeft niet direct plaatsgevonden. Na een tweede telefoongesprek, ongeveer een uur na het eerste gesprek, is de betaalopdracht alsnog uitgevoerd door de bank.
- 2.4 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft in haar reactie onder meer aangegeven dat de gang van zaken “niet de schoonheidsprijs” verdient, en heeft de consument een bos bloemen en een cadeaubon van € 25,- toegezonden.

*De klacht en vordering van de consument*

- 2.5 De consument klaagt erover dat de bank haar niet op de hoogte heeft gesteld van het tegengehouden van de overboeking en van het blokkeren van de betaalrekening, zodat het haar niet duidelijk was dat, en waarom, het geld in eerste instantie niet door de verkoper werd ontvangen. Zij stelt hierdoor emotionele schade te hebben geleden en er niet meer op te kunnen vertrouwen dat de bank bepaalde betaalopdrachten uitvoert.
- 2.6 De consument vordert dat de commissie bepaalt dat de bank de consument voortaan direct (op eigen initiatief) op de hoogte stelt als de bank overgaat tot het weigeren of opschorten van een betaalopdracht of tot het blokkeren van haar betaalrekening. Ook vordert de consument verwijdering van eventuele coderingen of signaleringen die aan haar betaalrekening zijn gekoppeld.

### *Het verweer van de bank*

- 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**

### *Waar dient de commissie over te oordelen?*

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de volgende vragen.
- 1) Kon de bank in de gegeven omstandigheden de betaalopdracht van de consument weigeren en de betaalrekening van de consument blokkeren?
  - 2) Kan het de bank worden verweten dat zij niet direct op eigen initiatief contact heeft opgenomen met de consument over het tegenhouden van de betaling en het blokkeren van de rekening van de consument?
  - 3) Kan de bank kan worden verplicht om, indien in de toekomst sprake is van een in detectie genomen betaalopdracht, de consument hiervan direct op de hoogte te stellen?
  - 4) Dient de bank eventuele coderingen of signaleringen ten aanzien van de betaalrekening van de consument te verwijderen?
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de klacht deels gegrond is maar wijst de vorderingen toch af. Zij licht dat als volgt toe.

### *Het beoordelingskader*

- 3.3 De vragen dienen te worden beantwoord aan de hand van de tussen de bank en de consument geldende Voorwaarden. Daarnaast speelt artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) een rol, welk artikel bepaalt dat de uitoefening van een bevoegdheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn.
- 3.4 De commissie merkt op dat het voor de beantwoording van de vragen van belang is dat het gaat om twee verschillende handelingen van de bank, namelijk 1) de weigering om een betaalopdracht uit te voeren (of het tegenhouden of opschorten daarvan) en 2) de blokkering van de betaalrekening (door het instellen van een reservering).

### *De bevoegdheden van de bank ten aanzien van de betaalopdracht en de betaalrekening*

- 3.5 De commissie stelt vast dat de bank op grond van artikel 83 sub h van de Voorwaarden bevoegd is om de uitvoering van een betaalopdracht te weigeren bij een vermoeden van fraude.

Daarnaast is de bank op grond van artikel 71, eerste en tweede lid, van de Voorwaarden bevoegd om het gebruik van een beveiligingsmiddel of betaalinstrument te blokkeren voor het gebruik van online diensten bij een vermoeden van fraude of misbruik.

- 3.6 De bank mag van deze bevoegdheden gebruik maken, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). Naar het oordeel van de commissie is van een dergelijke onaanvaardbaarheid geen sprake. Op de bank rust een verplichting tot het tegengaan van (bancaire) fraude. Via het transactiemonitoringsysteem van de bank kan ook andersoortige fraude worden gedetecteerd. Dit systeem heeft de betaalopdracht tegengehouden op basis van een bepaald algoritme. De combinatie van de hoogte van het bedrag en een onbekend rekeningnummer heeft bij de bank een signaal doen afgaan. Er was een vermoeden van oplichting via Whatsapp ten koste van de consument. Niet gebleken is dat deze combinatie van factoren geen vermoeden van fraude kunnen opleveren. Dit, objectief vastgestelde, vermoeden rechtvaardigt in deze situatie de uitoefening van de aan de bank toegekende bevoegdheden. De commissie merkt hierbij op dat het tegengaan van fraude ook het belang van de consument dient en dat veel consumenten juist verwachten dat een bank hen ook daartegen beschermt. Dit rechtvaardigt de uitoefening van de overeengekomen bevoegdheden, ook als achteraf geen sprake blijkt te zijn van fraude. Belangrijk hierbij is wel dat de bank van deze bevoegdheden niet langer gebruikt maakt dan nodig.<sup>1</sup>

#### *De informatieverplichtingen van de bank*

- 3.7 De commissie stelt voorop dat het niet de bank is geweest maar de consument die (na een uur) contact heeft opgenomen over de niet-verwerkte betaalopdracht. Niet bekend is binnen welke termijn de bank de consument zelf zou hebben geïnformeerd. Vaststaat derhalve alleen dat de bank niet binnen een uur contact met de consument heeft opgenomen. De commissie dient aldus te beoordelen of de bank, gelet op haar verplichtingen op grond van de Voorwaarden en het BW en gelet op haar bijzondere zorgplicht, eerder op eigen initiatief contact met de consument had moeten opnemen.
- 3.8 De commissie gaat eerst in op het tegenhouden van de betaalopdracht. Artikel 83 van de Voorwaarden stelt geen termijn waarbinnen de bank de consument op de hoogte moet stellen van een weigering om een betaalopdracht uit te voeren. De wet is hier wel duidelijk over. Het eerste en tweede lid van artikel 7:533 BW, in samenhang met artikel 7:537 BW, bepalen dat de betaaldienstverlener (de bank) zo spoedig mogelijk, maar in elk geval aan het einde van de eerstvolgende werkdag, de betaaldienstgebruiker (de consument) op de hoogte stelt van de weigering om een betaalopdracht uit te voeren en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor.

---

<sup>1</sup> Artikel 7:523 lid 4BW.

Dit betekent dat de bank niet in strijd met de Voorwaarden of de bepalingen in het BW heeft gehandeld door niet terstond contact op te nemen met de consument. De bank had hiervoor immers nog tot het einde van de daaropvolgende dag de tijd.

- 3.9 De commissie gaat hierna in op de blokkade van de betaalrekening. Artikel 71 lid 3 van de Voorwaarden bepaalt dat de bank de consument “zo snel mogelijk” op de hoogte stelt van een blokkade. De wet bepaalt hierover in artikel 7:523 lid 3 BW dat de betaaldienstverlener (de bank) de betaler (de consument) “voor of, indien dit niet mogelijk is, onverwijld daarna”, informeert over de blokkade en de redenen daarvoor. Van deze bepaling mag niet ten nadele van de consument worden afgeweken. De wetsbepaling is een omzetting in Nederlands recht van artikel 68 van de Europese Richtlijn 2015/2366 betreffende betalingsdiensten in de interne markt (hierna: de Richtlijn). De zinsnede uit de betreffende bepaling in de Richtlijn, die als bijlage is bijgevoegd, luidt: “voordat het betaalinstrument wordt geblokkeerd, en ten laatste onmiddellijk daarna”.
- 3.10 In de wetsgeschiedenis behorend bij het zesde lid van artikel 7:523 BW (inzake het ontzegging van toegang tot een betaalrekening) wordt over de term “onmiddellijk” opgemerkt dat “dit impliceert dat dit snel gebeurt, waardoor het goed voorstelbaar is dat de bank met de betrokken betaler telefoneert of een andere wijze van directe communicatie gebruikt”.<sup>2</sup> De commissie acht deze toelichting ook van toepassing op het hier aan de orde zijnde artikelnummer lid 3.<sup>3</sup> In de toelichting wordt geen specifiek tijdsbestek genoemd.
- 3.11 De bank heeft aangevoerd dat sprake is van vele gedetecteerde betaalopdrachten die door haar medewerkers moeten worden gecontroleerd, waardoor het niet in alle gevallen haalbaar is om telefonisch contact op te nemen met de betreffende consument. Ook heeft de bank in de interne klachtprocedure, waarnaar zij in haar verweer verwijst, aangegeven dat op zondagen geen tegengehouden overboekingen worden gecontroleerd. De commissie leidt hieruit af dat om die reden ook geen contact is opgenomen met de consument over de blokkade van de betaalrekening en er dus van kan worden uitgegaan dat als het aan de bank lag, niet binnen een uur of een paar uren maar eerst op een eerstvolgende werkdag contact zou zijn opgenomen.
- 3.12 De commissie merkt hierbij op dat het blokkeren van een betaalrekening ingrijpend kan zijn, zeker als de consument dit redelijkerwijs niet hoeft te verwachten. De bank dient zich daarom in te spannen om de consument hierover zo snel mogelijk op eigen initiatief te informeren zodat een eventuele onterechte blokkering direct kan worden opgeheven en de consument hiervan zo min mogelijk hinder ondervindt.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2018-2019, 34813, 3, p. 41 (MvT)

<sup>3</sup> De termen ‘onverwijld’ en ‘onmiddellijk’ zijn taalkundig inwisselbaar. De Richtlijn maakt in de in lid 3 en lid 6 van artikel 7:523 BW geregelde situaties ook geen onderscheid in “onverwijld daarna” en “ten laatste onmiddellijk daarna”, maar spreekt in beide gevallen van “ten laatste onmiddellijk daarna”.

De omstandigheid dat ook in het geval van een blokkade van de betaalrekening op zondagen geen contact wordt opgenomen met de consument staat naar het oordeel van de commissie op gespannen voet met de verplichting van de bank op grond van de wet om zo snel mogelijk contact op te nemen met de consument. Daarnaast zijn er ook andere manieren dan een telefoongesprek om contact op te nemen met de consument. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de consument derhalve in dit geval niet tijdig op de hoogte gebracht van de blokkade van de betaalrekening. Hiermee is niet gezegd dat dit binnen een uur had moeten gebeuren, maar wachten tot een volgende werkdag is wel onredelijk lang.

- 3.13 De omstandigheid dat de consument in alle gevallen ook zelf contact kan opnemen met de bank over de blokkade, zoals de consument in dit geval heeft gedaan, neemt de hiervoor genoemde verplichting niet weg.
- 3.14 De bank heeft inmiddels, al dan niet (mede) naar aanleiding van deze klacht, een pilot ingesteld om in dergelijke situaties haar klanten door middel van pushberichten te informeren. De bank ziet daarmee ook zelf in dat haar werkwijze kan worden aangescherpt.

#### *Het handelen van de bank in toekomstige situaties*

- 3.15 De bank heeft aangegeven dat zij niet kan garanderen dat er geen betaalopdrachten van de consument meer in detectie worden genomen. De commissie kan geen oordeel geven over hypothetische toekomstige situaties. De bank heeft toegezegd om in het geval weer een betaalopdracht van de consument in detectie zou worden genomen, de consument hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen.

#### *Het verwijderen van coderingen of signaleringen*

- 3.16 De bank heeft gesteld dat er geen speciale code is aangebracht ten aanzien van de betaalrekening. Dit is door de consument niet, dan wel onvoldoende gemotiveerd betwist. Uit de stukken blijkt ook niet van enige codering. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.17 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen een financiële dienstverlener, die bedrijfsmatig handelt, en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De bedingen die voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant zijn, te weten de artikelen 71 en 83 van de Voorwaarden, zijn door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

## Conclusie

3.18 Het klachtonderdeel van de consument dat ziet op het niet tijdig contact opnemen door de bank nadat de bank de betaalrekening had geblokkeerd, is gegrond. De bank is (mogelijk naar aanleiding van deze klacht) een pilot gestart om haar werkwijze aan te passen. Ook heeft zij de consument gecompenseerd. De commissie is van oordeel dat de bank daarmee voldoende heeft gedaan om de situatie te herstellen en stappen zet om in de toekomst in gevallen als deze sneller te handelen. Nu de bank de vordering van de consument ten aanzien van een hypothetische toekomstige situatie niet kan toewijzen en ook niet is gebleken van enige codering of signalering ten aanzien van de betaalrekening, worden de overige vorderingen van de consument afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie acht een van de klachtonderdelen gegrond en wijst de vorderingen 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn genoemd.

### **Relevante bepalingen uit Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek**

#### **Artikel 248 BW**

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door de partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

### **Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek**

#### **Artikel 523**

1. Indien voor de mededeling van de instemming van een specifiek betaalinstrument gebruik wordt gemaakt, kunnen de betaler en zijn betaaldienstverlener uitgavenlimieten overeenkomen voor betaaldiensten die met dat betaalinstrument zullen worden verricht.
2. Indien dit in de raamovereenkomst is overeengekomen, kan de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:
  - a. de veiligheid van het betaalinstrument;
  - b. het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument; of
  - c. het aanzienlijk toegenomen risico dat de betaler niet in staat is zijn betalingsverplichtingen na te komen die voortvloeien uit een gebruik van het betaalinstrument waarmee over een kredietruimte kan worden beschikt.
3. De betaaldienstverlener informeert in de situaties, genoemd in het tweede lid, de betaler voor of, indien dit niet mogelijk is, onverwijld daarna, over de blokkering en de redenen daarvoor op de wijze, overeengekomen in de raamovereenkomst, tenzij het doen van deze mededeling strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving.
4. De betaaldienstverlener heft de blokkering op of vervangt het geblokkeerde betaalinstrument door een nieuw betaalinstrument, zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.
5. Een rekeninghoudende betaaldienstverlener kan een rekeninginformatiedienstverlener of een betaalinitiatiedienstverlener de toegang tot een betaalrekening ontzeggen om objectieve en op voldoende aanwijzingen gebaseerde redenen in verband met niet-toegestane of frauduleuze toegang tot de betaalrekening door die rekeninginformatiedienstverlener of die betaalinitiatiedienstverlener, waaronder de niet-toegestane of frauduleuze initiëring van een betalingstransactie.
6. De rekeninghoudende betaaldienstverlener informeert, in de situaties genoemd in het vijfde lid, de betaler in de overeengekomen vorm over de ontzegging van toegang tot de betaalrekening en over de redenen daarvoor. Indien mogelijk wordt deze informatie aan de betaler meegedeeld voordat de toegang wordt ontzegd, en ten laatste onmiddellijk daarna, tenzij het verstrekken van die informatie objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of krachtens ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht verboden is.
7. De rekeninghoudende betaaldienstverlener verleent toegang tot de betaalrekening zodra de redenen voor het ontzeggen van de toegang niet langer bestaan.

(...)



**Artikel 533**

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, 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 de nationale of communautaire wetgeving 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 kosten in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
- (...)

**Artikel 537**

1. De betaaldienstverlener van de betaler draagt er zorg voor dat de betaalrekening van de betaaldienstverlener van de begunstigde uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag na het tijdstip van ontvangst overeenkomst artikel 532 voor het bedrag van de betalingstransactie wordt gecrediteerd, deze termijn kan voor betalingstransacties die op papier worden geïnitieerd, met een werkdag worden verlengd.
- (...)

## **Relevante bepalingen uit de Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt**

### **Artikel 68**

#### **Restricties op het gebruik van het betaalinstrument en op de toegang tot betaalrekeningen door betalingsdienstaanbieders**

1. Wanneer voor de mededeling van de instemming gebruik wordt gemaakt van een specifiek betaalinstrument, kunnen de betaler en diens betalingsdienstaanbieder uitgavenlimieten overeenkomen voor betalingstransacties die met dat betaalinstrument zijn uitgevoerd.
2. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, kan de betalingsdienstaanbieder zich het recht voorbehouden een betaalinstrument te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van het betaalinstrument, een vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument of, in geval van een betaalinstrument met een kredietlijn, een aanzienlijk toegenomen risico dat de betaler niet in staat is zijn betalingsplicht na te komen.
3. In dergelijke gevallen informeert de betalingsdienstaanbieder de betaler op de overeengekomen wijze over de blokkering van het betaalinstrument en over de redenen daarvoor, indien mogelijk voordat het betaalinstrument wordt geblokkeerd, en ten laatste onmiddellijk daarna, tenzij het verstrekken van die informatie objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of krachtens ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht verboden is.
4. De betalingsdienstaanbieder deblokkeert het betaalinstrument of vervangt dit door een nieuw betaalinstrument zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.
5. Een rekeninghoudende betalingsdienstaanbieder kan een rekeninginformatiedienstaanbieder of een betalingsinitiatiedienstaanbieder de toegang tot een betaalrekening ontzeggen om objectieve en op voldoende aanwijzingen gebaseerde redenen in verband met niet-toegestane of frauduleuze toegang tot de betaalrekening door die rekeninginformatiedienstaanbieder of die betalingsinitiatiedienstaanbieder, waaronder de niet-toegestane of frauduleuze initiëring van een betalingstransactie. In dergelijke gevallen informeert de rekeninghoudende betalingsdienstaanbieder de betaler in de overeengekomen vorm over de ontzegging van toegang tot de betaalrekening en over de redenen daarvoor. Indien mogelijk wordt deze informatie aan de betaler meegedeeld voordat de toegang tot de betaalrekening wordt ontzegd, en ten laatste onmiddellijk daarna, tenzij het verstrekken van die informatie objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of krachtens ander toepassing Unierecht of toepasselijk nationaal recht verboden is.  
De rekeninghoudende betalingsdienstaanbieder verleent toegang tot de betaalrekening zodra de redenen voor het ontzeggen van de toegang niet langer bestaan.

(...)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden betalen en online diensten Rabobank – April 2021

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

### 42. Meldpunt bij verlies, diefstal, vermoeden van fraude of andere incidenten

- 1 bij een incident moet u contact opnemen met het relevante meldpunt. U krijgt dan aanwijzingen. Als wij u dat vragen, deelt u het incident ook schriftelijk aan ons mee.
- 2 Er zijn twee telefonische meldpunten:
  - a Rabo Interhelp
  - b Rabo Klantenservice
- 3 U belt Rabo Interhelp voor incidenten met uw betaalpas, creditcard en **pincode**. Rabo Interhelp is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar via (088) 722 67 67. Vanuit het buitenland belt u (003188) 722 67 67.
- 4 U belt Rabo Klantenservice onder meer bij incidenten rond **Rabo Online Bankieren**, de Rabo Wallet en de Rabofoon. Ook als sprake is van een incident waar een andere betaaldienstverlener bij betrokken is, laat u ons dat weten via Rabo Klantenservice. Rabo Klantenservice is bereikbaar via (088) 722 66 00, van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.30 uur.
- 5 Bij ieder vermoeden van fraude of misbruik met een apparaat met een digitale pas, zoals bijvoorbeeld Apple Pay, verwijdert u de **digitale pas** en neemt u contact op met de aanbieder van het apparaat. Ook laat u ons dit zo snel mogelijk weten via de Rabo App of door contact op te nemen met Rabo Interhelp. Bij Rabo Mobielbetalen verwijdert u de digitale pas of de toestelregistratie via de Rabo App of neemt u contact op met de Rabo Klantenservice.

### 71. Wanneer mogen wij beveiligingsmiddelen blokkeren voor online diensten?

- 1 Wij mogen het gebruik van een **beveiligingsmiddel** of een betaalinstrument van u blokkeren voor het gebruik van online diensten. U kunt dan één of meer online diensten niet gebruiken.
- 2 Wij mogen dit doen als wij dit nodig vinden. Wij zullen zorgvuldig van dit recht gebruik maken. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid, niet toegestaan gebruik, fraude of een vermoeden daarvan. Wij kunnen ook blokkeren als wij verwachten dat u uw betalingsverplichtingen niet zult nakomen.
- 3 Als wij overgaan tot een blokkade, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij vertellen u de reden als u ons daar om vraagt. Alleen als wij daar een goede reden voor hebben, vertellen wij u de reden niet. Bijvoorbeeld om fraude te voorkomen of de veiligheid of belangen van anderen te beschermen.
- 4 Als u een beveiligingsmiddel of betaalinstrument volgens u onterecht geblokkeerd is, neemt u contact op met het in artikel 42 vermelde meldpunt. Zij geven dan aan of deblokkeren mogelijk is en hoe dit werkt.
- 5 Wij kunnen er ook voor kiezen om (alleen) een online dienst te blokkeren. U kunt dan geen gebruik meer maken van die online dienst.
- 6 Bij het drie keer achter elkaar invoeren van een foute beveiligingscode, zoals de 5 cijferige code, wordt ook het gebruik van die beveiligingscode voor een online dienst geblokkeerd, u krijgt dan een melding via het scherm, de Rabo Scanner, de Random reader of het apparaat. Of via spraak, als u Rabofoon gebruikt.

### 83. Wanneer mogen wij weigeren een betaalopdracht uit te voeren?

Wij hebben het recht de uitvoering van een **betaalopdracht** te weigeren als:

- a Op de betaalrekening onvoldoende geld staat of als er onvoldoende ruimte is in het krediet op de **rekening**. Of als wij een bedrag op de rekening hebben gereserveerd voor de uitvoering van andere betaalopdrachten of voor de reservering van negatieve creditrente en er hierdoor onvoldoende geld op de rekening staat of kredietruimte is om de betaalopdracht uit te voeren.
- b Een limiet die voor u geldt onvoldoende ruimte biedt.

- c De betaalopdracht onjuist, onduidelijk of onvolledig is.
- d De wettelijke regels ons verbieden een betaalopdracht uit te voeren, bijvoorbeeld bij beslag of ter uitvoering van regels ter voorkoming van terrorisme.
- e U uw verplichtingen tegenover ons niet nakomt.
- f U de **aanwijzingen** of procedures niet heeft gevolgd.
- g Wij weten of vermoeden dat u niet ingestemd heeft met de betaalopdracht.
- h Wij weten of vermoeden dat sprake is van fraude of misbruik.
- i Wij weten of vermoeden dat de betaalopdracht of betaling die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor ons gelden.
- j U een betaalopdracht geeft via een partij die handelt als betaalinitiatiefdienstverlener, maar waarvan wij niet kunnen vaststellen dat deze inderdaad bevoegd is om als zodanig op te treden.
- k U de rekening niet of niet meer alleen mag gebruiken. Bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere rekeninghouder, bewindvoerder of curator nodig is.
- l De betaalopdracht is gegeven in een muntsoort die niet gangbaar is of plotsteling niet gangbaar wordt.
- m De bank waar de begunstigde een rekening heeft geen onderdeel is van ons netwerk voor het betalingsverkeer.
- n Wij hiervoor een andere volgens ons gegronde reden hebben.