

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0779

(mr. J. van der Groen, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse,
mr. F.H.E. Boerma en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	17 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van afpersing waarbij derden de beschikking hebben gekregen over zijn bankpas, pincode en inlogcodes voor het online bankieren. Zij hebben misbruik gemaakt van zijn bankrekening en zijn (spaar)gelden opgenomen. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank zijn schade dient te vergoeden gelet op de op haar rustende zorgplicht dan wel op grond van artikel 7:528 BW. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft de relevante juridische kaders toegelicht en geoordeeld dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties op de rekeningen van de consument waarbij het handelen van de consument in juridische zin als grof nalatig moet worden gekwalificeerd. In beginsel komt de schade in dat geval voor rekening van de consument. De commissie heeft echter op grond van artikel 7:529 lid 2 BW beslist tot beperking van deze aansprakelijkheid gelet op de mate van persoonlijke verwijtbaarheid van de consument in het onderhavige geval. De vordering van de consument is gedeeltelijk toegewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. J.P.D. Visser, advocaat, kantoorhoudende te Leiden. De bank is in dezen vertegenwoordigd door mr. F.J. Laagland, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.
- I.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juli 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn advocaat mr. J.P.D. Visser. Namens de bank waren aanwezig [naam], bankmedewerker en advocaat mr. F.J. Laagland.

- 1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.5 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. F.H.E. Boerma, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument hield bij de bank een rekening aan. In de periode van medio december 2021 tot medio januari 2022 is met gebruik van zijn bankpas, pincode en het mobielbankieren dan wel internetbankieren: de opnamelimiet van de bankpas meerdere malen verhoogd; een LiteBit-account aan de bankrekening gekoppeld waarna cryptovaluta is aangekocht; een ander telefoontoestel aan het mobielbankieren gekoppeld; een kredietfaciliteit op de bankrekening aangevraagd en meerdere malen contant geld opgenomen van de rekening bij geldautomaten in [plaatsnaam].

- 2.2 Op 22 januari 2022 heeft de consument contact opgenomen met de bank. In de bankadministratie staat hierover het volgende opgenomen:

"Bankpas en scanner zijn weggenomen door een "vriend" die ook op de hoogte was van de pincode. Meneer geeft aan dat hij de 21e zelf niet heeft gepind/betaald of krediet heeft aangevraagd.

De 21e is er een rkr [roodstand op de betaalrekening] aangevraagd, waarna het pinlimiet is verhoogd en opgenomen. Het advies naar meneer is om aangifte tegen zijn vriend te doen.

Toch twijfel ik een beetje of hij het niet zelf heeft gedaan, omdat hoge opnames niet ongebruikelijk zijn voor hem. Hij geeft aan dat hij in december werd afgeperst en dat hij betaalde.

Nu wel de pas geblokkeerd, internetbankieren geblokkeerd en toestelregistratie verwijderd. Geen vervangende bankpas aangevraagd, meneer verzocht langs te komen met legitimatie om bankpas met pincode op te vragen."

- 2.3 De consument heeft zich op 26 januari 2022 bij een kantoor van de bank gemeld en zijn eerdere verklaring over de diefstal van de bankpas door een vriend bevestigd. De bank heeft hem begin februari 2022, op zijn verzoek, een nieuwe bankpas en pincode verstrekt.
- 2.4 Medio februari 2022 is er weer een telefoontoestel gekoppeld aan de bankrekening van de consument; zijn er limietverhogingen gedaan voor de bankpas en zijn er contante opnamen van de rekening gedaan bij diverse geldautomaten te [plaatsnaam].

- 2.5 Begin maart 2022 heeft de bank de consument vragen gesteld over mogelijke betrokkenheid bij fraude nadat is gebleken dat zijn bankrekening als begunstigde rekening is gebruikt bij fraude. De consument heeft iedere betrokkenheid bij fraude ontkend en, bij monde van zijn hulpverlener, verklaard dat hij medio februari 2022 voor de tweede maal slachtoffer is geworden van bedreiging en afpersing door een groep personen die hem zijn bankpas, pincode en inloggegevens voor het online bankieren hebben afgenomen. De bank heeft de bancaire relatie met de consument voortgezet.
- 2.6 In juli 2022 is bij beschikking van de kantonrechter bewind ingesteld ten behoeve van de consument.
- 2.7 De consument heeft, bij monde van zijn gemachtigde, de bank gevraagd zijn schade als gevolg van de gebeurtenissen te vergoeden. Dit is door de bank afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.8 De consument heeft gevorderd dat de bank wordt veroordeeld zijn schade ad € 11.747,99 (gedeeltelijk) te vergoeden en een proceskostenvergoeding te betalen. Daartoe heeft hij, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.9 De consument is vanaf december 2021 tot en met februari 2022 afgeperst en bedreigd door een groep personen waaraan hij onder dwang zijn bankpas, pincode en inloggegevens tot 2 maal toe heeft afgegeven. Deze personen hebben misbruik gemaakt van zijn bankrekening, zijn spaartegoeden opgenomen en (online) aankopen gedaan. Er is volgens de consument sprake van niet-toegestane betalingstransacties op grond van de wet. Gelet op de persoonlijke omstandigheden van de consument en de zware bedreigingen aan zijn adres kan niet worden aangenomen dat hij frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld. Zijn schade dient daarom door de bank te worden vergoed. De consument heeft zijn schade toegelicht en onderbouwd met stukken.
- 2.10 De consument betwist de stelling van de bank dat hij anders had moeten handelen en direct melding had moeten doen bij de politie en de bank van de diefstal en bedreiging. De consument vreesde voor zijn eigen veiligheid en de veiligheid van zijn naasten. De consument heeft te kampen met psychische- en persoonlijkheidsproblematiek. Dit is gediagnosticeerd. Kwaadwillende derden hebben misbruik gemaakt van zijn kwetsbaarheid. De consument heeft stappen ondernomen om te voorkomen dat hij in het vervolg in zulke situaties terechtkomt. Hij is verhuisd, heeft een nieuw telefoonnummer, is in behandeling bij specialisten en heeft beschermingsbewind aangevraagd. Meer kan van hem niet worden verlangd. Hij voelt zich door de handelwijze van de bank in de steek gelaten en weggezet als crimineel.

2.11 Daarnaast stelt de consument zich op het standpunt dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en op grond daarvan schadeplichtig is geworden. De bank had gelet op haar deskundigheid en functie in het maatschappelijk verkeer bewust kunnen en moeten zijn van de onregelmatigheden op zijn bankrekening vanaf 18 december 2021 en moeten ingrijpen. In ieder geval had de bank vanaf 22 januari 2022 wetenschap van de situatie waarin de consument zich bevond en had ze verdere transacties moeten tegenhouden.

Het verweer van de bank

2.12 De bank betreurt hetgeen de consument is overkomen en zij benadrukt dat zij de consument niet ziet als crimineel. De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument en daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.13 De bank kan gelet op de wisselende en niet-consistente verklaringen van de consument niet vaststellen wat hem exact is overkomen. De door de consument betwiste transacties zijn geïnitieerd en geautoriseerd op de daartoe voorgeschreven wijze. Voor de contante geldopnamen zijn de bankpas en de bijbehorende pincode gebruikt. Ten aanzien van het aanvragen van limietwijzigingen, het koppelen van een nieuw telefoon-toestel en het aanvragen van krediet op zijn bankrekening zijn de juiste inloggegevens en verificatiecodes gebruikt.

2.14 Mocht de commissie van oordeel zijn dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties op grond van de wet, ook dan stelt de bank dat de schade voor rekening en risico van de consument komt. De consument heeft zich immers niet aan de veiligheidsvoorschriften gehouden en zijn persoonlijke bankpas, pincode en inloggegevens afgegeven aan derden. Vervolgens heeft hij niet op tijd melding gemaakt van de omstandigheden en dat er transacties zonder zijn toestemming op zijn bankrekening werden gedaan. Hij heeft niet meteen de politie of de bank ingeschakeld opdat maatregelen genomen konden worden.

2.15 De bank heeft een afschrift van de tussen partijen geldende algemene voorwaarden ingebracht. Op grond daarvan diende de consument: zijn beveiligingscodes geheim te houden; ervoor te zorgen dat een ander zijn bankpas niet zou gebruiken en incidenten direct te melden. Gelet op het voorgaande heeft de consument in juridische zin grof nalatig gehandeld en behoort de schade op grond van de wet voor zijn rekening te blijven, aldus de bank. De bank heeft daarbij verwezen naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid.

2.16 Ten aanzien van de door de consument gestelde zorgplichtschending voert de bank aan dat zij geen wetenschap had van hetgeen zich bij de consument voordeed.

Anders dan de consument heeft aangevoerd is de subjectieve kennis van de bank bepalend en nu zij geen kennis had van de door de consument aangevoerde omstandigheden kan haar niet worden verweten dat zij de vermeende niet-toegestane transacties niet heeft tegengehouden, zij de consument niet heeft gewaarschuwd, dan wel op andere wijze niet heeft ingegrepen. De bank heeft daarbij verwezen naar jurisprudentie. Voorts heeft de bank aangevoerd dat zij na het gesprek van 22 januari 2022 met de consument adequaat heeft gehandeld door zijn bankpas en internet-bankieren te blokkeren alsmede het gekoppelde toestel te verwijderen. Nadien zijn de bankpas en (inlog)codes de consument wederom afhandig gemaakt. Dit kan de bank niet worden verweten.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich in deze klacht voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de door de consument aangevoerde schade, al dan niet gedeeltelijk, te vergoeden. De commissie beslist dat de vordering gedeeltelijk wordt toegewezen. Zij zal dit oordeel hieronder toelichten.

Het juridisch kader

- 3.2 In deze klacht is enerzijds het juridisch kader van belang waarbinnen de klacht van de consument over de vermeende zorgplichtschending wordt beoordeeld en anderzijds het juridisch kader zoals dat is opgenomen in titel 7B van het Burgerlijk Wetboek (BW) dat ziet op betalingstransacties. De relevante artikelen uit het BW zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen. De commissie gaat hierna eerst in op de door de consument gestelde zorgplichtschending.

Heeft de bank de op haar rustende zorgplicht geschonden?

- 3.3 De consument heeft gesteld dat de bank bewust had kunnen en moeten zijn van de onregelmatigheden op zijn bankrekening vanaf 18 december 2021 dan wel vanaf 22 januari 2022 en dat zij had moeten ingrijpen. Dit is door de bank betwist. De commissie overweegt, in lijn met eerdere uitspraken van Kifid, dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.

Van de bank mag wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.¹

- 3.4 Op 22 januari 2022 heeft de consument telefonisch contact gehad met een bankmedewerker en verklaard dat zijn bankpas is gestolen door een vriend die zijn pincode kende. Tijdens dit gesprek heeft de consument daarnaast aangegeven dat hij eerder, in december 2021, is afgeperst. De bankmedewerker heeft naar aanleiding van dit gesprek blokkades aangebracht op de bankpas en het internetbankieren van de consument, hij heeft het aan het mobielbankieren gekoppelde toestel verwijderd en hij heeft de consument gevraagd naar een bankkantoor te gaan voor verdere afwikkeling. Uit het dossier volgt dat de consument naar het bankkantoor is gegaan op 26 januari 2022 en aldaar zijn telefonische verklaring heeft bevestigd. De consument heeft vervolgens begin februari 2022 een nieuwe bankpas en pincode ontvangen. Medio februari 2022 is hij wederom slachtoffer geworden van dezelfde groep personen en heeft hij onder dwang zijn nieuwe bankpas, pincode en inlogcodes afgegeven. De consument heeft een overzicht ingebracht van de transacties die zonder zijn toestemming zijn gedaan op zijn rekening. Deze transacties zijn met behulp van de juiste bankpas, pincodes en (inlog)codes geautoriseerd. Deze transacties hebben niet tot een signalering bij de bank geleid.
- 3.5 De commissie oordeelt dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht ten aanzien van de bankrekening van de consument rust. Ook is de commissie niet gebleken dat de bank zich vóór 22 januari 2022 bewust was van de omstandigheden waarin de consument verkeerde. Van de bank kon naar het oordeel van de commissie niet méér worden verlangd dan hetgeen zij heeft gedaan in navolging van het gesprek van 22 januari 2022, zie overweging 3.4. De commissie ziet in de stellingen van de consument geen grond om te oordelen dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

Is de bank op grond van de bepalingen uit titel 7B van het Burgerlijk Wetboek gehouden de schade van de consument (gedeeltelijk) te vergoeden?

- 3.6 De commissie overweegt als volgt. Een betaaldienstverlener (de bank) voert een betalingstransactie alleen uit als de betaler (de consument) met de uitvoering van de betaalopdracht heeft ingestemd, zie artikel 7:522 lid 1 BW. De betaler verleent die instemming overeenkomstig de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure, zie artikel 7:522 lid 2 BW. Daarbij kan worden gedacht aan het gebruik van een bankpas en de bijbehorende pincode.

¹ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl en ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957, te vinden op www.kifid.nl.

Dit dient te worden gezien als een toegestane betaling waarvan de consument het risico draagt. Het is echter anders als het gaat om een betaalopdracht die zonder instemming van de betaler wordt uitgevoerd. Dat wordt beschouwd als een niet-toegestane betaling. Voor die situatie schrijft de wet voor dat de betaaldienstverlener het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetaalt en, in voorkomend geval, de betaalrekening van de betaler herstelt in de toestand zoals die geweest zou zijn indien de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden, zie artikel 7:528 lid 1 en lid 2 BW. Op deze regel bestaat een uitzondering. Zo moet de betaler zelf alle verliezen uit een niet-toegestane betalingstransactie dragen als die betalingstransactie zich heeft voorgedaan doordat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen, zie artikel 7:529 lid 1 BW. Artikel 7:524 BW verplicht de betaaldienstgebruiker namelijk om het betaalinstrument overeenkomstig de daarop van toepassing zijnde voorwaarden te gebruiken en de betaaldienstverlener onverwijld in kennis te stellen van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik ervan.

- 3.7 De commissie overweegt dat in de tussen partijen geldende voorwaarden staat dat de consument ervoor moet zorgen dat beveiligingscodes niet bij anderen bekend kunnen worden; dat de bankpas niet door een ander gebruikt mag worden en dat incidenten direct gemeld moeten worden bij de bank, zie in dit verband ook overweging 2.15. De commissie oordeelt dat in het onderhavige geval sprake is van niet-toegestane betalingstransacties gelet op artikel 7:527 lid 2 BW en HR 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2.² Hetgeen door de consument is aangevoerd over wat hem is overkomen (afpersing, bedreiging en diefstal) is door de bank niet betwist zodat ervan uit wordt gegaan dat de bankpas, pincode en inlogcodes van de consument op deze wijze afhandig zijn gemaakt door derden en dat de door de consument aangewezen transacties niet met zijn instemming zijn gedaan. De bank heeft zich vervolgens op het standpunt gesteld dat de consument grove nalatigheid kan worden verweten nu hij zich niet aan de veiligheidsvoorschriften heeft gehouden en niet tijdig melding heeft gemaakt bij de bank van hetgeen hem is overkomen. Zo hebben derden maandenlang misbruik kunnen maken van zijn bankrekening en zijn tegoed kunnen opnemen.
- 3.8 De commissie is het met de bank eens dat het handelen van de consument in juridische zin kwalificeert als grof nalatig handelen. Grove nalatigheid houdt in meer dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont.³ Dit wordt door de commissie gedefinieerd als een aan opzet grenzende schuld.

² Te vinden op: www.rechtspraak.nl.

³ Zie de preambule bij PSD 2, onder nummer 72, te vinden op <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366&from=SK>.

Voor de kwalificatie van het handelen van de consument als grof nalatig is voor de commissie redengevend het 'stilzitten' van de consument waarmee hij de op hem rustende mededelingsverplichting uit artikel 7:524 BW niet heeft nageleefd. De consument heeft naar het oordeel van de commissie meerdere keuzemomenten gehad om melding te doen van de situatie maar heeft dit nagelaten. Daarbij is niet komen vast te staan dat de consument vanwege zijn psychische situatie zijn belangen (in het geheel) niet kon behartigen.

- 3.9 In beginsel komt de schade vanwege het grof nalatig handelen van de consument voor zijn rekening en risico. De commissie komt, nu het geschil aan haar is voorgelegd, de bevoegdheid toe om op grond van artikel 7:529 lid 2 BW de aansprakelijkheid van de consument te beperken. De commissie beslist tot beperking van de aansprakelijkheid van de consument en overweegt als volgt. Voor de commissie staat vast dat de consument niet frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld. De consument heeft de omstandigheden waaronder derden in het bezit zijn gekomen van zijn bankpas, pincode en inlogcodes voor het online bankieren onderbouwd. Dit heeft hij gedaan met een afschrift van het proces-verbaal van de gedetailleerde politieaangifte en scherm-afbeeldingen van telefoonberichten die hij heeft ontvangen van de daders. De daders hebben in de periode van 18 december 2021 tot en met 24 februari 2022 misbruik gemaakt van zijn bankrekening en zijn gelden opgenomen. De consument heeft met verklaringen van zijn professionele zorgverleners aangetoond dat sprake is van een kwetsbare geestestoestand.
- 3.10 Rekening houdend met deze omstandigheden en de mate van persoonlijke verwijtbaarheid van de consument zoals geschetst in de overwegingen 2.9 en 2.10, beperkt de commissie de aansprakelijkheid van de consument tot de helft van de schade, zodat de helft voor rekening komt van de bank. Het gaat dan om de helft van de totale schade van € 11.747,99, welk bedrag de commissie zal afronden tot € 11.748,-. Daarmee komt de vergoeding van de bank aan de consument uit op € 5.874,-. Dit klachtonderdeel is aldus deels gegrond.

Heeft de consument recht op een proceskostenvergoeding?

- 3.11 Voor vergoeding van proceskosten kent Kifid een Liquidatietarief behorende bij vraag 22 van het reglement. Omdat de consument gedeeltelijk in het gelijk is gesteld ziet de commissie grond voor toekenning van een proceskostenvergoeding. Zij stelt deze vergoeding vast op 50% van het hiervoor geldende liquidatietarief. Het geldende tarief is gelet op Tarief III en met toekenning van 2 punten: € 400,-. De consument komt aldus een proceskostenvergoeding van € 200,- toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van:

- € 5.874,- aan de consument vergoedt voor de door hem geleden schade;
- € 200,- aan de consument vergoedt voor de proceskosten,

beide binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 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.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit Titel 7B 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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. 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 7:524

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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

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 gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen. (...)

Art. 7:526

1. De betaaldienstgebruiker die bekend is met een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie waarvoor hij de betaaldienstverlener aansprakelijk kan stellen met inbegrip van de aansprakelijkheidsgronden van [artikel 543](#), [544](#) en [545](#), verkrijgt alleen rectificatie van zijn betaaldienstverlener indien hij hem onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum waarop zijn rekening is gedebiteerd, kennis geeft van de bewuste transactie, tenzij de betaaldienstverlener, in voorkomend geval, de informatie betreffende die betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de wijze vastgesteld bij of krachtens de in [artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht](#) bedoelde algemene maatregel van bestuur. (...)

Art. 7:527

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. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van [artikel 524](#) niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

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 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.

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.