

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0117

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

Datum uitspraak	8 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude en door dezelfde oplichting is zijn partner ook slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De partner van de consument bankiert bij een andere bank en die heeft haar schade vergoed. De klacht gaat over de bank van de consument, omdat die zijn schade niet vergoed heeft. De commissie is van oordeel dat Rabobank de schade niet hoeft te vergoeden. De coulanceregeling is niet van toepassing en de bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. Verder is de commissie van oordeel dat de consument grof nalatig gehandeld heeft door onder meer zijn bankpassen en pincode af te geven. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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) het verweerschrift van Rabobank en 3) de aanvulling op het verweerschrift van Rabobank.
- 1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 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.
- 1.4 De consument en Rabobank 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, een spaarrekening en een creditcard aan bij Rabobank.

Op het gebruik van deze diensten zijn Voorwaarden voor Betalen en online diensten 2022 van toepassing verklaard (hierna: de voorwaarden). Relevante artikelen uit de voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

- 2.2 Op 12 april 2023 waren de consument en zijn partner thuis en ontving de consument om 11:24 uur een SMS-bericht van een 06-nummer (hierna: het SMS-bericht), waarin stond:

“ABN AMRO LET OP! Geldopname geweigerd. Er is zojuist een bedrag van euro 3200 geprobeerd op te nemen aan de geldmaat op de ([adres]). Bent u dit niet geweest? neem dan zo spoedig mogelijk contact op met de klantenservice (06(...)).”

- 2.3 Omdat de partner van de consument bij ABN AMRO bankiert, dacht de consument dat de waarschuwing in het SMS-bericht voor haar bedoeld was. De consument heeft het telefoonnummer gebeld dat in het SMS-bericht vermeld was en hij dacht dat hij daarmee de klantenservice van ABN AMRO Bank belde. De persoon aan de telefoon heeft de consument geïnstrueerd om twee verhalen te vertellen als Rabobank en ABN AMRO Bank hem zouden bellen. De consument heeft de volgende twee verhalen genoteerd:

“Eerste verhaal, voor de Rabobank: Ik heb net bij de geldautomaat een bedrag opgenomen van 1000 euro. Dat was wel gelukt. Daarna heb ik 5000 euro van mijn spaarrekening naar lopende rekening overgemaakt. Daarna heb ik mijn opname limiet naar 4800 euro verhoogd en toen heb ik geprobeerd te pinnen en toen gaf de geldautomaat aan: bank bezoek afgewezen. Zouden jullie mijn rekening willen deblokken want ik heb nieuwe zonnepanelen op mijn dak geplaatst en ik moet morgen de werkers uitbetalen.”

“Tweede verhaal, voor de ABN Amro: Ik heb net bij de geldautomaat 1000 euro opgenomen daarna 9000 euro overgeboekt van mijn spaarrekening naar lopende rekening en toen heb ik mijn opname limiet verhoogd naar 9000 euro en toen stond verzoek in behandeling en toen ben ik uit het internet bankieren gezet. Zouden jullie mijn rekening kunnen deblokken want ik heb het geld nodig voor een dak reparatie. Want er is grote lekkage ontdekt en daarna zou ik ook nog zonnepanelen op mijn dak willen. Willen jullie mijn rekening deblokken. Erkend bedrijf Smit dak onderhoud, via telefoon ingelogd.”

- 2.4 De persoon aan de telefoon zei dat iemand bij de consument en zijn partner thuis zou komen om hun bankpassen op te halen, omdat hun passen geblokkeerd waren en zij nieuwe bankpassen zouden krijgen. De consument heeft de pincodes van de bankpassen van hem en zijn partner aan de telefoon doorgegeven. Omstreeks 14:30/15:00 uur kwam er inderdaad een jongeman de bankpassen van de consument en zijn partner ophalen. Die jongeman noemde een medewerkerscode, de persoon aan de telefoon had die code ook aan de consument genoemd, zodat de consument zeker kon weten dat de jongeman aan de deur van de bank was.

- 2.5 Op 12 april 2023 om 15:24 uur is het limiet van de consument voor het doen van contante opnames verhoogd naar € 4.800,-. De consument ontving daarop een SMS-bericht van Rabobank, met de tekst:
- “Uw paslimiet (tijdelijk) wijzigen is gelukt. Herkent u deze actie niet? Neem dan contact op met uw Rabobank.”*
- 2.6 De consument heeft niet gereageerd op dit SMS-bericht van Rabobank.
- 2.7 Omstreeks 16:30 uur op 12 april 2023 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met Rabobank, omdat zijn betaalrekening geblokkeerd was. De medewerker van Rabobank die de consument toen sprak zei dat er grote bedragen van de betaalrekening van de consument werden afgeschreven. De consument heeft toen het in overweging 2.3 genoemde verhaal verteld. Daarop heeft Rabobank de betaalrekening van de consument gedeblokkeerd.
- 2.8 Ook werd de consument op 12 april 2023 gebeld door iemand die opgaf voor ABN AMRO Bank te werken. Die persoon zei dat hij zag dat een groot bedrag van de rekening van de partner van de consument was afgeschreven. De consument vertelde toen het in overweging 2.3 genoemde tweede verhaal. De medewerker van ABN AMRO Bank reageerde daarop dat de bankrekening van de partner geblokkeerd was en dat die blokkade nu werd opgeheven.
- 2.9 Omstreeks 19:00 uur op 12 april 2023 werd de consument gebeld door ABN AMRO Bank met het verzoek om 112 te bellen, omdat er gefraudeerd werd met de betaalrekening van de partner van de consument. De consument heeft toen het telefoonnummer gebeld dat in het SMS-bericht in overweging 2.2 genoemd is. De consument kreeg toen te horen dat hij 112 niet hoefde te bellen, omdat hij omstreeks 19:00 uur niet gebeld zou zijn door ABN AMRO Bank, maar door criminelen. De consument heeft toen besloten 112 niet te bellen. Toch stonden rond 20:45 uur politieagenten voor de deur bij de consument, omdat zij een melding van fraude hadden gekregen. Vervolgens bleek dat eerder die dag in totaal € 5.800,- contant was opgenomen van de betaalrekening van de consument. De consument heeft direct aangifte gedaan.
- 2.10 De consument heeft bovendien tijdens dit bezoek van de politieagenten op 12 april 2023 naar Rabobank gebeld. Een medewerker van Rabobank zag toen dat ook geprobeerd was om met de creditcard van de consument bedragen op te nemen (dat was niet gelukt) en dat een overboeking van € 1.200,- naar een buitenlands rekeningnummer in gang gezet was. Rabobank heeft na dit gesprek een annuleringsverzoek ingediend bij de buitenlandse bank. Die annulering was niet succesvol: later bleek dat het bedrag van € 1.200,- definitief is afgeschreven van de betaalrekening van de consument.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument beklagt zich erover dat Rabobank zijn schade niet vergoedt, terwijl ABN AMRO Bank de schade van zijn partner wel vergoed heeft. Van de rekening van de partner van de consument was € 1.000,- afgeschreven. ABN AMRO Bank heeft dit vergoed aan de partner van de consument. Het gaat immers om dezelfde oplichtingszaak. ABN AMRO heeft aangegeven dat in overleg met andere banken en de overheid besloten is om schade bij deze specifieke vorm van fraude, onder bepaalde voorwaarden, uit coulance te vergoeden. De consument neemt aan dat die afspraak ook voor Rabobank geldt.
- 2.12 Bovendien vindt de consument dat Rabobank zijn rekening had moeten blokkeren, omdat hij nooit zulke grote bedragen opneemt.
- 2.13 De consument vordert van Rabobank vergoeding van zijn schade van € 7.000,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

- 3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude. Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Rabobank de schade van de consument moet vergoeden. De commissie heeft deze vraag beoordeeld aan de hand van drie aspecten. Het eerste is de vergoeding van de schade van de partner van de consument door ABN AMRO Bank, het tweede aspect is de zorgplicht van Rabobank en het derde is het wettelijk kader voor niet-toegestane transacties. Het oordeel luidt dat de schade van de consument niet vergoed hoeft te worden en deze conclusie wordt als volgt toegelicht.

Vergoeding door ABN AMRO Bank, coulanceregeling spoofing

- 3.2 De commissie begrijpt de stellingen van de consument zo dat ABN AMRO Bank een vergoeding aan de partner betaald heeft in verband met de coulanceregeling voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude, een vorm van spoofing. Deze coulanceregeling hebben de vier grootbanken, waaronder ABN AMRO Bank en Rabobank, vastgesteld. Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de NVB heeft een toetsingskader opgesteld voor de coulanceregeling.

Uit het toetsingskader van de NVB van 2 juni 2021 voor de coulanceregeling volgt de volgende definitie van spoofing:

“Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank.”

- 3.3 Omdat de consument de vergelijking gemaakt heeft tussen de bereidheid van ABN AMRO Bank om de schade te vergoeden en de weigering van Rabobank om dat te doen, heeft de commissie beoordeeld of in het geval van Rabobank voldaan is aan de criteria zoals opgenomen in het toetsingskader. De commissie is van oordeel dat daar niet aan voldaan is. In het toetsingskader is namelijk bepaald dat de consument moet zijn benaderd door iemand die zich voordoeft als een medewerker van Rabobank. In dit geval heeft de consument een SMS-bericht ontvangen van en telefonisch contact gehad met een zogenaamde medewerker van ABN AMRO Bank. Daarmee is in elk geval aan een van de voorwaarden van het toetsingskader van de NVB niet voldaan en is dat toetsingskader niet van toepassing op de situatie van de consumenten in relatie tot Rabobank.

De zorgplicht van Rabobank

- 3.4 De consument heeft gesteld dat Rabobank zijn betaalrekening had moeten blokkeren, oftewel dat Rabobank haar zorgplicht jegens hem geschonden heeft. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van Rabobank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.¹ Rabobank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de opnames zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.² Wel kan van Rabobank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan Rabobank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden ‘gevaar’ bij Rabobank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.³ In het onderhavige geval heeft Rabobank de betaalrekening van de consument geblokkeerd, omdat volgens het detectiesysteem van Rabobank de activiteiten op de betaalrekening opvallend waren. Rabobank was zich dus bewust van ongebruikelijk betalingsverkeer en heeft daarop geacteerd door de betaalrekening inderdaad te blokkeren.

¹ Zie GC Kifid 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

² Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.

³ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 ‘Van den Berg’. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Omdat de consument Rabobank telefonisch geruststelde, door het eerder door de fraudeurs gedicteerde 'verhaal' te vertellen, is de rekening weer vrijgegeven. De commissie is van oordeel dat Rabobank haar zorgplicht daarmee niet geschonden heeft. Ten eerste omdat Rabobank actie ondernomen heeft toen zij bemerkte dat er iets aan de hand was. Ten tweede omdat het begrijpelijk is dat de bank de blokkade opgeheven heeft toen de consument verklaarde waarom de grote bedragen van zijn rekening waren opgenomen.

Niet-toegestane transacties

- 3.5 Gelet op de aangifte van de consument en de vaststaande feiten omtrent de fraude staat voor de commissie vast dat de consument niet ingestemd heeft met de frauduleuze transacties op 12 april 2023. De commissie houdt het ervoor dat de paslimietverhoging, opnames en andere transacties met de passen van de consument op 12 april 2023 door de fraudeurs zijn uitgevoerd, nadat de consument zijn pincode en passen had afgegeven. Daarom zijn de bepalingen over niet-toegestane transacties in het Burgerlijk Wetboek (BW) van toepassing (zie de relevante bepalingen in de bijlage). Het uitgangspunt is dat Rabobank het bedrag van niet-toegestane betalingstransacties onmiddellijk aan de consument moet terugbetalen (artikel 7:528 BW). Rabobank hoeft dit echter niet te doen als komt vast te staan dat de consument één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nakomen (artikel 7:529 lid 1 BW). Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels van Rabobank.
- 3.6 Rabobank heeft gesteld dat de consument op 12 april 2023 meerdere veiligheidsregels niet heeft nageleefd en daarmee grof nalatig gehandeld heeft, zodat de schade voor rekening van de consument moet blijven (zie de veiligheidsregels uit de voorwaarden in de bijlage). Zo mocht hij zijn beveiligingscodes, betaalpas en creditcard niet afstaan of doorgeven aan anderen. Hij mocht die alleen zelf gebruiken.
- 3.7 De consument heeft inderdaad in strijd met deze veiligheidsregels gehandeld toen hij zijn betaalpas en creditcard afgaf en toen hij de pincode telefonisch doorgegeven heeft. De commissie is van oordeel dat de consument hierbij grof nalatig gehandeld heeft, vanwege de volgende omstandigheden. Ten eerste heeft de consument in strijd met *meerdere* veiligheidsmaatregelen gehandeld (het aan derden verstrekken van passen en pincodes). Ten tweede heeft hij Rabobank het verhaal verteld dat de fraudeur hem gedictreed had. De commissie gaat ervan uit dat de consument op dat moment niet doorhad wat hij daadwerkelijk aan het doen was (namelijk Rabobank verhinderen om op te treden tegen fraude). De commissie volgt Rabobank dan ook niet in haar stelling dat de consument opzettelijk handelde. Wel draagt het vertellen van dit verhaal aan Rabobank, terwijl de consument wist dat het onwaar was, bij aan de mate van nalatigheid van het handelen van de consument. Ten derde heeft de consument niet gereageerd op de SMS van Rabobank waarin hij werd opgeroepen om contact op te nemen met de bank als hij de paslimietverhoging niet herkende. Omdat hij het paslimiet niet zelf verhoogd heeft, had hij daar wel door gealarmeerd moeten zijn.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 45 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten) recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn opgenomen relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek en de Voorwaarden betalen en online diensten 2022.

Voorwaarden betalen en online diensten 2022

Uniforme veiligheidsregels

(...)

45. 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.

Wat moet u doen?

- 1) *Houd uw beveiligingscodes geheim.*
- 2) *Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.*
- 3) *Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.*
- 4) *Controleer uw rekening.*
- 5) *Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.*

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

- 1) *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 en toegangscode van het apparaat met een digitale pas 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 en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode/I-code en signeercode/S-code, die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. En de 5-cijferige code, het patroon van uw smartphone, het wachtwoord of de toegangscode van uw smartphone en de 3-cijferige code achterop uw creditcard of betaalpas (de CVC-code of CVV-code).*
- *U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op rabobank.nl/veilig.*
- *Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw betaalpas, creditcard of digitale pas of apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.*
- *Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.*
- *Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen bijvoorbeeld met uw betaalpas, creditcard of digitale pas te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon.*
- *Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van Rabobank, of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker te zijn van de Rabobank, een andere bank of een andere dienstverlener, bijvoorbeeld een computerbeveiligingsbedrijf of een (fraude)helpdesk. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.*
- *Zorg er ook voor dat iemand anders geen iris, vingerafdruk of gezicht kan toevoegen die gebruikt kan worden voor Rabo Online Bankieren, of een apparaat met een digitale pas.*

Houd uw beveiligingscodes voor iedereen geheim, ook voor ons. Wij zullen u nooit om deze codes vragen!

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.*

3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- *Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/ of smartphone, die u voor het regelen van uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals een virusscanner en firewall.*
- *Installeer geen illegale software. • Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.*
- *Zorg er daarnaast voor dat door ons verstrekte toepassingen, op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.*
- *Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.*

4) Controleer uw rekening

Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie op eventuele transacties waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als wij voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stellen. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ons ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, kunnen wij u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Denk hierbij aan het volgende:

- *Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact op met het in artikel 43 vermelde Rabobank meldpunt:*
- *U heeft uw betaalpas, creditcard of apparaat met een digitale pas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is.*
- *U weet of vermoedt dat iemand anders een beveiligingscode kent of heeft gebruikt. Dit geldt ook als het gaat om de beveiligingscode van uw apparaat met een digitale pas.*
- *U weet of vermoedt dat iemand een iris, vingerafdruk of gezicht toegevoegd heeft voor Rabo Online Bankieren of apparaat met een digitale pas.*

- *U ziet dat er transacties op uw rekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.*
- *U heeft uw mobiele apparaat met daarop één van onze apps waarmee u kunt betalen of bankieren of een apparaat waarop u een digitale pas gebruikt niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de apps en/of digitale pas heeft verwijderd.*
- *Neem ook direct contact op met het in artikel 43 vermelde Rabobank meldpunt bij iets dat u als vreemd of ongebruikelijk ervaart bij het elektronisch betalen of online regelen van uw bankzaken, Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.*

Wij kunnen zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als wij u aanwijzingen geven, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zullen wij u nooit om beveiligingscodes vragen.

U kunt uw betaalpas, digitale pas of creditcard vaak ook blokkeren via internetbankieren of de Rabo App. Maar ook dan neemt u direct contact met ons op.

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 7:524

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 persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*
3. *De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.*

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.