

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0172

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

Datum uitspraak	28 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Blokking betaalrekening. Datingfraude. Boilerroomfraude. De bank heeft de betaalrekening van de consument twee keer geblokkeerd in verband met haar vermoeden dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. De bank heeft de blokkeringen op de dag van de blokkering weer opgeheven en heeft hierover telefonisch contact gehad met de consument. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank niet bevoegd was om zijn betaalrekening te blokkeren en vordert schadevergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de toepasselijke algemene voorwaarden bevoegd was om de betaalrekening van de consument te blokkeren en dat de bank niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid van deze bevoegdheid gebruik heeft gemaakt. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan en maakt gebruik van internetbankieren van de bank.
- 2.2 Eind februari 2023 is de consument in contact gekomen met een vrouw, die hem heeft verteld over investeren in cryptovaluta en een cryptoplatform.
- 2.3 Begin maart 2023 is de consument op *Instagram* in contact gekomen met een vrouw, die hem na een aantal weken om financiële hulp heeft gevraagd. De consument heeft op 19 maart 2023 aan de bank een betaalopdracht verstrekt om € 300,- van de betaalrekening over te boeken naar een begunstigde met een betaalrekening in Frankrijk (hierna: begunstigde 1). De bank heeft deze betaalopdracht tegengehouden en het bedrag teruggeboekt op de betaalrekening.
- 2.4 Op 21 maart 2023 heeft de bank telefonisch contact gezocht met de consument en hebben partijen elkaar gesproken over de voorgenomen overboeking van € 300,- op 19 maart 2023 van de betaalrekening naar begunstigde 1.
- 2.5 Op 28 maart 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de voorgenomen overboeking naar begunstigde 1. In deze brief staat:

"(...) Op 21-3-2023 hebben wij u gesproken over 'Advance Fee Fraud', ook wel datingfraude genoemd. U bent vermoedelijk slachtoffer van deze vorm van fraude geworden. (...)

In dit gesprek hebben wij u gewezen op de risico's van deze fraude. Wij hebben u dringend verzocht geen nieuwe betalingen meer te verrichten.

Wij verzoeken u om niet meer op toenaderingen van de betrokkene(n) te reageren en géén gelden meer naar de begunstigde over te boeken. Indien u dit toch doet, kan dit consequenties hebben voor uw klantrelatie met ons. De bank kan overwegen om de klantrelatie te beëindigen. (...)"

- 2.6 In de periode van 23 maart 2023 tot en met 13 april 2023 heeft de consument vijf betaalopdrachten aan de bank verstrekt om in totaal € 13.500,- van de betaalrekening over te boeken naar twee verschillende betaalrekeningen van twee verschillende begunstigden. Eén van deze vijf betaalopdrachten (€ 300,-) had betrekking op een begunstigde met een betaalrekening bij ING Bank N.V. (hierna: begunstigde 2). Vier van deze vijf betaalopdrachten (€ 13.200,-) hadden betrekking op een begunstigde met een betaalrekening in Malta (hierna: begunstigde 3). Met betrekking tot al deze vijf betaalopdrachten was de consument in de veronderstelling dat hij zou gaan investeren in cryptovaluta.

- 2.7 De bank heeft de laatste betaalopdracht (€ 5.000,- naar begunstigde 3) op 13 april 2023 tegengehouden nadat zij deze had gedetecteerd in haar detectiesystemen. De bank heeft de andere vier betaalopdrachten (€ 300,- en € 8.200,-) uitgevoerd.
- 2.8 Op 14 april 2023 heeft de bank telefonisch contact gezocht met de consument en hebben partijen elkaar gesproken over de voorgenomen overboeking van € 5.000,- op 13 april 2023 van de betaalrekening naar begunstigde 3.
- 2.9 Op 14 april 2023 heeft de consument de bank nog een betaalopdracht verstrekt om alsnog € 5.000,- van de betaalrekening over te boeken naar begunstigde 3. De bank heeft deze betaalopdracht uitgevoerd.
- 2.10 In de periode van 5 april 2023 tot en met 11 april 2023 heeft de consument vijf betaalopdrachten aan de bank verstrekt om in totaal € 1.077,40 van de betaalrekening over te boeken naar een begunstigde met een betaalrekening van de bank (hierna: begunstigde 4). Deze vijf betaalopdrachten hadden betrekking op de aanschaf van giftcards. De bank heeft al deze vijf betaalopdrachten uitgevoerd.
- 2.11 Op 17 april 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over fraude. In deze brief staat:

“(…) Op 21 maart 2023 hebben wij u gesproken over ‘Advance Fee Fraud’, ook wel datingfraude. Wij hebben u hierover reeds op 28 maart 2023 een aangetekende waarschuwingsbrief gestuurd. U bent opnieuw slachtoffer van deze vorm van fraude geworden, mogelijk in combinatie met boilerroom oplichting.

De aanleiding voor deze brief is dat er wederom frauduleuze transacties hebben plaatsgevonden vanaf uw rekening met nummer [IBAN betaalrekening]. Tussen de periode 22 maart 2023 en 14 april 2023 zijn vanaf uw rekening betalingen gedaan ten gunste van [begunstigde 2], [begunstigde 4] en rekeningnummer [IBAN begunstigde 3]. Verder heeft u op 14 april 2023 - na een telefonisch waarschuwingsgesprek – opnieuw een transactie ten gunste van rekeningnummer [IBAN begunstigde 3] uitgevoerd.

Wij sturen u deze brief om u nogmaals te wijzen op de risico's van Advance Fee Fraud en dat u (mogelijk) opnieuw slachtoffer bent van deze fraude. (...)

Boilerroomfraude

Wij willen u ook waarschuwen voor boilerroomfraude. Boilerroomfraude is een fraude waarbij onbekende, in het buitenland gevestigde kantoren, potentiële beleggers overhalen om geld te investeren in waardeloze nep-aandelen of in crypto's. (...)

- 2.12 Op 19 april 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. In zijn klachtuiting schrijft hij het volgende:

“(…) Gisteren kreeg ik van jullie een tweede brief i.v.m. AFF. Ik heb in de diverse (vervelende) telefoontjes al uitgelegd dat het hier om twee compleet verschillende transacties gaat en dat jullie die ten onrechte aan elkaar linken.

De betaling naar [begunstigde 2] en MT85 zijn voor mijzelf, het zijn financiële investeringen.

De Giftcard Now betalingen zijn voor Neosurf kaarten voor een vriendin die ik ken via Instagram. Ik help haar met levensonderhoud en medische hulp vanwege een infectie. Zij stuurt mij ook naaktfoto's. Dit is volgens mij niet iets wat je 'zomaar' doet.

Ik krijg binnenkort een aanzienlijk geldbedrag, naar welke bank denken jullie dat dit gaat?

Verzoek/voorstel

Een schadevergoeding van 5.000,- (...)"

2.13 Op 3 mei 2023 heeft de consument zijn klacht aangevuld. In zijn klachtuiting schrijft hij het volgende:

"(...) Gezien het huidige rendement op mijn investering en de emotionele schade wil ik een schadevergoeding van 20.000 (...)"

2.14 Op 6 juni 2023 heeft de bank de klacht van de consument schriftelijk afgewezen.

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

De klacht en vordering van de consument

2.16 De consument vordert € 475.000,- van de bank. Daarnaast vordert hij excuses van de bank.

2.17 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank ten onrechte zijn betaalopdrachten heeft geblokkeerd. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

- a. In zijn klachtuitingen heeft de consument duidelijk aangegeven dat de bank twee verschillende transacties ten onrechte aan elkaar linkt. Er is geen sprake van 'Advance Fee Fraud' (AFF).
- b. Ten onrechte heeft de bank de consument beschuldigd van fraude. De consument heeft financiële investeringen gedaan in cryptovaluta en op een handelsplatform transacties uitgevoerd. Hiermee heeft hij rendement behaald. Echter, om het rendement op te nemen moest de consument belasting betalen. Om het eerste deel van deze belasting te betalen heeft de consument zijn kapitaalverzekering afgekocht. De bank heeft de betalingen van de consument geblokkeerd en omdat er een tijdlimiet zat aan het betalen van de belasting was de consument te laat. Daardoor kreeg hij een boete van het cryptoplatform. Doordat de bank de betalingen van de consument heeft geblokkeerd, is hij zijn investeringen kwijt. In deze investeringen zat een groot deel van het spaargeld van de consument. Omdat de consument een andere bank moest zoeken en zijn lijfrente moest afkopen om de boete te betalen is zijn schade nog verder opgelopen.
- c. Het cryptoplatform is op dit moment niet meer bereikbaar, dus waarschijnlijk is de consument zijn geld kwijt.

- d. Doordat de bank ten onrechte de betaalopdrachten van de consument niet heeft uitgevoerd, heeft hij schade geleden. De consument heeft zijn schade op € 475.000,- begroot.

Het verweer van de bank

- 2.18 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

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank de betaalopdrachten van de consument mocht blokkeren en of de bank de schade die de consument door de blokkeringen stelt te hebben geleden aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt.

- 3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.16 en 2.17.
- 3.3 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat zij niet gehouden is de schade die de consument stelt te hebben geleden als gevolg van de blokkeringen van de betaalrekening aan hem te vergoeden. De bank heeft betoogd dat zij bevoegd was om de betaalopdrachten van de consument te blokkeren. De bank heeft toegelicht dat zij op grond van artikel 71 van de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 (hierna: de voorwaarden) bevoegd is om het gebruik van een beveiligingsmiddel of betaalinstrument (in dit geval de betaalrekening) te blokkeren voor het gebruik van onlinediensten bij een vermoeden van fraude dan wel voor de veiligheid van de betaaldienstverlener. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat zij op grond van artikel 82 van de voorwaarden bevoegd is om de uitvoering van een betaalopdracht te weigeren bij een vermoeden van fraude of misbruik. Volgens de bank is het voorgaande in lijn met artikel 7:523 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)¹ en heeft zij van haar bevoegdheid om de betaalopdrachten van de consument te blokkeren gebruik gemaakt op een wijze die niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De bank mocht de betaalopdrachten van de consument blokkeren

- 3.4 Vaststaat dat de bank op 19 maart 2023 een betaalopdracht van de consument van € 300,- heeft tegengehouden en op 13 april 2023 een betaalopdracht van € 5.000,-

¹ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

De commissie begrijpt dat de bank in beide gevallen de betaalrekening heeft geblokkeerd. De commissie oordeelt dat de bank bevoegd was om in beide gevallen de betaalrekening te blokkeren.

- 3.5 Op grond van artikel 7:523 lid 2 BW kan de bank de betaalrekening blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met onder meer het vermoeden van frauduleus gebruik van de betaalrekening, *mits* partijen dit zijn overeengekomen.
- 3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de voorwaarden van toepassing zijn op hun rechtsverhouding. Op grond van artikel 71 en artikel 82 van de voorwaarden² is de bank bevoegd om de betaalrekening te blokkeren bij een vermoeden van fraude. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank de consument heeft gewaarschuwd voor fraude, namelijk voor 'datingfraude' en 'boilerroomfraude'. Dat blijkt uit de parafraseringen van de twee telefoongesprekken die partijen hebben gevoerd op 21 maart 2023 en op 14 april 2023, die onderdeel zijn van het procesdossier. Daarnaast blijkt het uit de brieven van de bank van 28 maart 2023 en 17 april 2023, hiervoor opgenomen onder respectievelijk 2.5. en 2.11. Gelet daarop is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de bank de betaalrekening heeft geblokkeerd in verband met haar vermoeden van frauduleus gebruik van de betaalrekening. Op grond van artikel 7:523 lid 2 BW in verbinding met artikel 71 van de voorwaarden in verbinding met artikel 82 van de voorwaarden was de bank hiertoe naar het oordeel van de commissie bevoegd.

De bank heeft niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld

De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden, is of de bank door de betaalrekening te blokkeren naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.³ Die vraag beantwoordt de commissie ontkennend.

- 3.7 De hiervoor onder 3.6 beschreven vermoedens van de bank dat de consument slachtoffer is geworden van 'datingfraude' en 'boilerroomfraude' rechtvaardigen naar het oordeel van de commissie het uitoefenen door de bank van haar bevoegdheid om de betaalrekening te blokkeren zoals zij heeft gedaan. De commissie acht het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank een betaalrekening blokkeert als er een vermoeden bestaat dat een consument mogelijk slachtoffer is geworden van fraude. Op de bank rust immers een verplichting tot het tegengaan van fraude (ook als partijen dat niet zouden zijn overeengekomen).⁴ Alhoewel een blokkering van een betaalrekening hinder met zich meebrengt in het geval dat deze achteraf onterecht blijkt, is het belang van de consument ermee gediend dat de bank preventief ingrijpt als mogelijk sprake is van fraude.

² Zie de bijlage bij deze uitspraak.

³ Zie artikel 6:248 lid 2 BW, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁴ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0078 en 2023-0745.

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 daartegen beschermt; het is een veelgehoorde klacht van consumenten dat zij vinden dat banken dit juist te weinig zouden doen. Daarnaast is het de commissie gebleken dat de bank de blokkeringen van de betaalrekening in beide gevallen nog dezelfde dag heeft opgeheven⁵ en de bedragen heeft teruggeboekt op de betaalrekening. Ook dat is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

- 3.8 Volgens artikel 7:523 lid 3 BW moet de bank de consument vóór de blokkering van de betaalrekening informeren over de blokkering en de redenen daarvoor, of, als dit niet mogelijk is, onverwijld daarna. Vaststaat dat de bank op 14 april 2023 telefonisch contact met de consument heeft gehad over de voorgenomen overboeking van € 5.000,- op 13 april 2023 naar begunstigde 3. Naar het oordeel van de commissie valt dat binnen de grenzen van 'onverwijld' en heeft de bank in zoverre niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld. Met betrekking tot de voorgenomen overboeking van € 300,- op 19 maart 2023 ligt dat genuanceerder. Vaststaat dat partijen hierover op 21 maart 2023 telefonisch contact met elkaar hebben gehad. Naar het oordeel van de commissie was dat niet 'onverwijld' en had het op de weg van de bank gelegen om hierover eerder contact te hebben met de consument. Tegelijkertijd is voor de commissie echter voldoende komen vast te staan dat de consument daadwerkelijk slachtoffer is geworden van 'datingfraude', ook al lijkt hij daarvan zelf niet overtuigd. De commissie constateert dat de bank heeft voorkomen dat € 300,- in handen is gekomen van de fraudeur(s) en dit bedrag heeft teruggeboekt op de betaalrekening. De bank heeft daarmee daadwerkelijk de consument tegen fraude beschermd en dus gedaan wat consumenten in zijn algemeenheid van banken verwachten, namelijk hen beschermen tegen fraude (zie hiervoor onder 3.8). Alles tegen elkaar afwegend is de commissie van oordeel dat de bank met betrekking tot de blokkering van de betaalrekening op 19 maart 2023 niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.

De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

- 3.9 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank een fout heeft gemaakt, is er voor toewijzing van schadevergoeding aan de consument geen grond, nog daargelaten dat niet daadwerkelijk blijkt van werkelijke geleden materiële schade.

⁵ Volgens artikel 7:523 lid 3 BW is de bank gehouden de blokkering op te heffen zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

Excuses

- 3.10 De commissie kan ten slotte niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses door de bank. Dat veronderstelt een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen.⁶ Excuses zijn niet rechtens afdwingbaar.⁷

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 71 en 82 van de voorwaarden van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.12 De conclusie is dat de bank de betaalrekening mocht blokkeren en dat de bank geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen. De commissie kan niet beslissen over het aanbieden van excuses. De commissie zal de vorderingen daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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

⁶ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-391 en 2015-070.

⁷ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0136.

Bijlage – Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Voorwaarden betalen en online diensten 2022 (voorwaarden)

Artikel 71 voorwaarden

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 deze 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. (...)
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. (...)

Artikel 82 voorwaarden

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

- a. (...)
- b. (...)
- c. (...)
- d. De wettelijke regels ons verbieden een betaalopdracht uit te voeren, bijvoorbeeld bij beslag of ter uitvoering van regels ter voorkoming van witwassen.
- e. U uw verplichtingen tegenover ons niet nakomt.
- f. U de aanwijzingen of de 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. (...)
- k. (...)
- l. (...)
- m. (...)
- n. (...)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:523 BW

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 Unierecht of 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.

8. In de in het zesde lid genoemde gevallen meldt de rekeninghoudende betaaldienstverlener het incident betreffende de rekeninginformatiedienstverlener of de betaalinitiatiedienstverlener onmiddellijk aan de Nederlandsche Bank. Daarbij moeten de relevante gegevens van de zaak worden vermeld en de redenen voor het nemen van stappen. De Nederlandsche Bank beoordeelt de zaak en neemt, indien noodzakelijk, passende maatregelen.

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de 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.