

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0213

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

Datum uitspraak	11 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. Instemming met betaalopdracht. Toegestane betalingstransactie. De consument heeft met zijn creditcard € 1.822,- van zijn betaalrekening overgeboekt naar de betaalrekening van een oplichter. Daarbij was hij in de veronderstelling dat hij € 1,85 overboekte naar DHL in verband met een pakketje dat hij verwachtte. Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht. De consument vordert betaling door de bank van het bedrag van € 1.822,- dat hij aan de oplichter heeft overgeboekt. Hij is van mening dat de bank dat bedrag had moeten tegenhouden. De commissie oordeelt dat de bank enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener en dat niet is gebleken dat de bank zich bewust was dat de consument werd opgelicht. 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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met bijbehorende betaalpas en pincode. Daarnaast heeft de bank aan de consument een creditcard (hierna: de creditcard) uitgegeven. De consument maakt ook gebruik van internetbankieren van de bank en van de *Mobiel Bankieren App* van de bank.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Betaalrekening (hierna: voorwaarden betaalrekening) en de Voorwaarden Mijn ING (hierna: voorwaarden Mijn ING) van toepassing.

2.3 In artikel 11.1 van de voorwaarden betaalrekening staat:

“Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk. Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.”

2.4 In artikel 2.2 van de voorwaarden mijn ING staat:

“In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.”

2.5 Op 22 april 2023 heeft de consument een sms-bericht ontvangen. Via dit sms-bericht heeft de afzender van dit bericht (hierna: de oplichter) hem ertoe bewogen een betaalopdracht aan de bank te verstrekken voor een overboeking van € 1.822,- met de creditcard. De consument heeft deze betaalopdracht aan de bank verstrekt en bevestigd via de Mobiel Bankieren App van de bank. Hij was hierbij in de veronderstelling dat hij een betaalopdracht heeft gegeven voor een betaling van € 1,85 in verband met een postpakketje dat hij via DHL zou ontvangen. Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat de oplichter hem heeft opgelicht.

2.6 Op 26 april 2023 om 17:23 uur heeft de bank de consument in antwoord op een klacht die hij over de oplichting bij de bank heeft ingediend een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat:

“(...) Onlangs bent u benadeelde geworden van oplichting. Wij vinden het allereerst buitengewoon vervelend dat u slachtoffer hiervan bent geworden. Wij hebben uw zaak bekeken, maar moeten helaas mededelen dat de schade vanuit ING niet kan worden vergoed. Graag lichten wij dit toe.

Omdat de betaling door uzelf is ingevoerd en geautoriseerd, betekent dit dat u daarmee opdracht heeft gegeven de betaalopdracht onverkort uit te voeren. Dat er, achteraf, sprake blijkt te zijn van oplichting, betekent niet dat ING om die reden aansprakelijkheid draagt voor de ontstane schade. (...)

De dader is aansprakelijk voor de schade die u stelt te hebben geleden. (...)

2.7 Op 26 april 2023 om 21:51 uur heeft de consument de bank in reactie op haar e-mail van die dag een e-mail teruggestuurd. Hierin staat:

“(...) Ik kan leven met het besluit dat ik mijn geld niet terug krijg om reden: goedkeuring via de ING app, ondanks dat ik niet bewust akkoord gegeven heb voor het fraudebedrag van € 1822 in plaats van €1,85. Ik verbaasde mij ten tijde van het akkoord dat er geen bedrag werd genoemd. In de ING app. Maar ja, ik kan het niet bewijzen of ik heb het over het hoofd gezien.

Echter ik heb wel problemen met de beperkte middelen die u heeft om mij als klant van dienst te zijn om de gereserveerde transactie te cancelen/blokken

. In mijn geval zat er maximaal 10 minuten tussen de autorisatie van deze fraude transactie en mijn verzoek bij de fraudedesk om dit terug te draaien. (...) Ik begrijp dat veel betalingen tegenwoordig direct worden verwerkt. Echter credit card transacties zeker in de weekenden blijven liggen bij ING en worden pas in de nacht van zondag op maandag verwerkt (settlement bij Mastercard). Maar ook door de week, kan bij een snelle response van de klant, de klant meestal worden geholpen om fraudeschade met een credit card te voorkomen.

(...) De ING heeft daarmee niet alles gedaan wat in haar mogelijkheden ligt om mij als klant te beschermen tegen de gevolgen/schade van fraude, daarom vraag ik u alsnog de schade van € 1822,- te vergoeden. (...)"

- 2.8 Op 26 mei 2023 heeft de bank de consument in antwoord op zijn e-mail van 26 april 2023 een e-mail teruggestuurd. In deze e-mail heeft de bank het bezwaar van de consument gemotiveerd afgewezen. In de e-mail staat:

"(...) Nadat u op de link heeft geklikt uit de valse SMS, is u een scherm getoond met het bedrag van € 1,85 waarna u deze diende te voldoen met uw Creditcard. Vervolgens heeft u de betaling digitaal moeten bevestigen. Tijdens het digitaal bevestigen van de betaling in de Mobiel Bankieren App zijn zowel de naam van het bedrijf waaraan de betaling werd gedaan [bedrijfsnaam] als het te betalen bedrag (€ 1.822) voor u zichtbaar geweest. (...)

Het gegeven dat de getoonde naam [bedrijfsnaam] geen enkele overeenkomst vertoonde met DHL had aanleiding moeten zijn de transactie af te breken. Zeker aangezien het getoonde bedrag ook nog een aanzienlijk afweek van het bedrag van € 1,85 wat u dacht te moeten betalen. Nu u echter zelf de betaling heeft goedgekeurd is er echter geen sprake van fraude, maar van een legitiem gegeven betaalopdracht die vervolgens is uitgevoerd. Een dergelijke betaalopdracht is na uw autorisatie onherroepelijk. Ook kan deze betaalopdracht dan niet meer door ING worden gepauzeerd of teruggedraaid, ook niet als deze op dat moment nog in reservering staat. Zelfs niet als u binnen enkele minuten na de autorisatie hierover contact met ons opneemt. (...)

Ook komt u niet voor een coulancevergoeding in aanmerking. (...)"

- 2.9 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

- 2.10 De consument vordert € 1.822,- van de bank.
- 2.11 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank ten onrechte de schade die hij heeft geleden door de oplichting niet aan hem heeft vergoed. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:
- De consument verwachtte via DHL een pakketje uit Duitsland. Hij dacht dat hij van DHL een sms-bericht had ontvangen met het verzoek om € 1,85 te betalen voor extra kosten. De consument was wel achterdochtig, maar enkele weken eerder had hij ook een sms-bericht ontvangen van DHL voor een pakketje uit Turkije. Nadat hij een betaling had verricht via PayPal werd dat pakketje nog dezelfde dag bij hem afgeleverd.

- b. De consument kan leven met het besluit van de bank dat hij zijn geld niet terugkrijgt vanwege het feit dat hij de betaalopdracht zelf heeft goedgekeurd, ondanks dat hij niet bewust akkoord heeft gegeven voor een betaalopdracht van € 1.822,- in plaats van € 1,85. De consument verbaasde zich op het moment dat hij akkoord gaf voor de betaalopdracht dat er geen bedrag werd genoemd in de Mobiel Bankieren App. Hij kan dat niet bewijzen of hij heeft het over het hoofd gezien.
- c. De consument heeft er problemen mee dat de bank hem niet van dienst is geweest door de gereserveerde betalingstransactie met de creditcard te cancelen of te blokkeren of minimaal *on hold* te zetten voor fraudeonderzoek. In de situatie van de consument zat er maximaal tien minuten tussen de autorisatie van de betaalopdracht en het verzoek van de consument aan de fraudedesk van de bank om zijn betaalopdracht terug te draaien.
- d. De consument begrijpt dat banken veel betaalopdrachten tegenwoordig direct verwerken. Echter biedt de bank betaalopdrachten met creditcards die in de weekenden worden aangeboden pas in de nacht van zondag op maandag aan voor verwerking (clearing & settlement bij Mastercard). Maar ook door de week kunnen klanten bij een snelle actie van hun kant meestal worden geholpen om schade door fraude met creditcards te voorkomen omdat dan ook de betaalopdrachten in de nacht in een batch worden aangeboden voor definitieve verwerking door Mastercard. De consument weet dat omdat hij zelf al twintig jaar werkzaam is in het betalingsverkeer. De bank doet hier echter niets mee omdat zij juridisch gedekt is, terwijl zij weet dat dit schade bij klanten veroorzaakt. De bank heeft daarmee niet alles gedaan wat binnen haar mogelijkheden ligt om de consument tegen de gevolgen van fraude te beschermen.

Het verweer van de bank

- 2.12 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 in de kern de vragen voor of de bank de betalingstransactie van € 1.822,- had moeten tegenhouden en of de bank de schade die de consument als gevolg van deze betalingstransactie 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 2.10 en 2.11.
- 3.3 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat zij niet gehouden is het bedrag van de betalingstransactie van € 1.822,- aan de consument te vergoeden. De bank heeft toegelicht dat de consument de betaalopdracht voor deze betalingstransactie zelf via de Mobiel Bankieren App heeft gegeven en geautoriseerd en dat de betaalopdracht daarmee op grond van artikel 11.1 van de voorwaarden betaalrekening onherroepelijk is geworden. Volgens de bank kon de betaalopdracht op grond van artikel 2.2 van de voorwaarden Mijn ING bovendien na verzending en goedkeuring via de Mobiel Bankieren App niet meer worden ingetrokken. De bank is van mening dat zij de consument voldoende heeft gewaarschuwd voor fraude.

De bank heeft de betaalopdracht uitgevoerd met instemming van de consument

- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de bank een betaalopdracht heeft verstrekt om € 1.822,- aan de oplichter te betalen en dat de consument deze betaalopdracht heeft goedgekeurd via de Mobiel Bankieren App van de bank. Daarmee staat voor de commissie vast dat de consument heeft ingestemd met de uitvoering van de betaalopdracht. In artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)¹ staat dat bij gebreke van een dergelijke instemming met een betaalopdracht een betalingstransactie als 'niet toegestaan' wordt aangemerkt. Vanwege de instemming van de consument met de betaalopdracht kwalificeert de betalingstransactie van € 1.822,- echter als een 'toegestane betalingstransactie'. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW was de bank in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener verplicht om deze uit te voeren.

De consument kon de betaalopdracht niet meer herroepen of intrekken

- 3.5 In artikel 7:534 lid 1 BW staat dat een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst als bedoeld in artikel 7:532 lid 1 BW. Dat is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener (de bank) van de betaler (de consument) wordt ontvangen. Hieruit volgt dat de betaalopdracht onherroepelijk was vanaf het moment dat de bank de betaalopdracht van de consument had ontvangen via de Mobiel Bankieren App. Dit moment komt overeen met het tijdstip dat volgt uit artikel 11.1 van de voorwaarden betaalrekening, hiervoor opgenomen onder 2.3. De consument kon de betaalopdracht op dat moment ook niet meer intrekken. Dat komt overeen met artikel 2.2 van de voorwaarden Mijn ING, hiervoor opgenomen onder 2.4.

¹ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

- 3.6 Uit al het voorgaande volgt dat de betaalopdracht onherroepelijk was geworden nadat de bank deze had ontvangen en dat de consument deze daarna niet meer kon intrekken. De klacht van de consument is daarmee in zoverre ongegrond.
- 3.7 De stelling van de consument dat de betalingstransactie is verricht met de creditcard en dat de wijze waarop creditcardtransacties worden verwerkt nog ruimte biedt om de betaalopdracht te herroepen of in te trekken, leidt niet tot een ander oordeel. De consument heeft deze stelling onvoldoende onderbouwd. De omstandigheid dat er nog tien minuten was gelegen tussen het moment dat de consument de betaalopdracht aan de bank heeft verstrekt en het moment waarop hij telefonisch contact met de bank heeft gezocht, wat hier verder ook van zij, leidt evenmin tot een ander oordeel. De betaalopdracht was op dat moment immers al onherroepelijk geworden en de consument kon deze toen al niet meer intrekken. Dat het vanuit het oogmerk van voorkoming van fraude wellicht wenselijk is in de toekomst om betaalopdrachten tijdelijk te kunnen pauzeren of parkeren voordat ze definitief worden, maakt nog niet dat de bank dus aansprakelijk is bij definitieve betaalopdrachten zoals in dit geval.

Niet gebleken is dat de bank zich bewust was van frauduleuze handelingen

- 3.8 De commissie passeert de stelling van de consument dat de bank – naar de commissie begrijpt – vanuit haar zorgplicht de betaalopdracht had moeten tegenhouden. De bank heeft in deze zaak enkel opgetreden als betaaldienstverlener. Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht geldt als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De algemene zorgplicht is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.² Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat zij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als zij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.³ Dat de bank zich daarvan bewust was is in deze zaak echter niet gebleken.

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.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 11.1 van de voorwaarden betaalrekening en artikel 2.2 van de voorwaarden Mijn ING van belang.

² Zie ook: Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0806

³ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6.

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

- 3.11 De conclusie is dat de bank de betalingstransactie van € 1.822,- niet heeft hoeven tegenhouden en dat de bank geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. 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 7:532 BW

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van [artikel 537](#) geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, 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 ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht 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 een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534 BW

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in [artikel 532, eerste lid](#), tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in [artikel 532, tweede lid](#), bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.

6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:24a Wft

1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2. Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.
3. De Autoriteit Financiële Markten geeft met betrekking tot het eerste en tweede lid slechts toepassing aan [artikel 1:75](#) bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.
4. Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit artikel aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van dit artikel in de praktijk.