

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0053

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. M.C.M. van Dijk, mr. J. van der Groen, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. S. Brugs, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 2025
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 wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. Online fraude. Bankhelpdeskfraude. Spoofing. Toegestane betalingstransacties. Coulancregeling. De consument houdt bij de bank een spaarrekening en een betaalrekening aan. Op enig moment heeft iemand hem gebeld. Deze persoon heeft hem ertoe bewogen het programma *AnyDesk* op zijn computer te installeren. Daarna zijn er diverse betalingstransacties vanaf de spaarrekening naar de betaalrekening en vervolgens vanaf de betaalrekening naar een bankrekening van een derde verricht. Nadat dit is gebeurd, heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht en heeft hij aangifte gedaan bij de politie. Hij vordert dat de bank het met de betalingstransacties gemoeide bedrag aan hem vergoedt. Omdat voor de commissie vaststaat dat de consument zelf de betalingen heeft geïnitieerd en zijn beveiligingsgegevens heeft ingevoerd die tot de betalingstransacties hebben geleid, kwalificeert de commissie deze als toegestane betalingstransacties. De commissie oordeelt verder dat de consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van zijn schade op basis van de coulancregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken en 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 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 maart 2024. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door de heer [naam 1], zijn zoon. Namens de bank is op de hoorzitting de heer [naam 2], medewerker, verschenen, bijgestaan door mr. Jans voornoemd.

- 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.
- 1.5 Na de mondelinge behandeling is de commissie uitgebreid met de leden mr. J. van der Groen en prof. mr. M.L. Hendrikse, naar een commissie bestaande uit vijf leden. Deze commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak nogmaals mondeling te behandelen. De secretaris heeft partijen hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument houdt bij de bank een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) en een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Hij maakt gebruik van internetbankieren.
- 2.2 Op 30 maart 2023 heeft de bank via internetbankieren een betaalopdracht ontvangen om van de betaalrekening € 2.000,- over te maken naar een begunstigde. Nadat de bank deze betaalopdracht in haar detectiesysteem heeft opgemerkt, heeft de bank de betaalrekening geblokkeerd. Met betrekking tot deze blokkering hebben de consument en de bank telefonisch contact gehad. Van dit telefoongesprek heeft de bank een geluidsopname gemaakt. Daarin komen de volgende passages voor:

Bank: “(...) Heeft u iets aparts meegemaakt? (...)”

Consument: “(...) Nee, niet dat ik weet. (...)”

Bank: “(...) Wij vroegen ons af of het allemaal klopt.”

Consument: “(...) Ja, dat klopt gewoon. (...)”

Bank: “(...) En u doet dit helemaal zelf? (...)”

Consument: “(...) Ja, en ik heb zelf op YouTube research gedaan. (...)”

Bank: “(...) U heeft geen AnyDesk of TeamViewer gedownload? (...)”

Consument: “(...) Nee. (...)”

- 2.3 Na dit telefoongesprek heeft de bank de betaalrekening weer vrijgegeven en om 17:26 uur de betaalopdracht alsnog uitgevoerd.
- 2.4 Diezelfde dag is tussen 17:39 uur en 18:06 uur in drie afzonderlijke betalingstransacties nog eens € 39.800,- van de betaalrekening overgemaakt naar dezelfde begunstigde.
- 2.5 Op 31 maart 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting. In het proces-verbaal van aangifte staat onder meer dat de consument, op instructie van een derde (hierna: de oplichter), AnyDesk op zijn laptop heeft gedownload en dat de oplichter zijn laptop heeft overgenomen.

2.6 De consument heeft bij de bank een verzoek ingediend om de schade die hij als gevolg van de vier betalingstransacties heeft geleden aan hem te vergoeden. Op 2 mei 2023 heeft de bank dat verzoek schriftelijk afgewezen. Op 8 mei 2023 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen deze afwijzing. Op 10 mei 2023 heeft de bank het bezwaar van de consument afgewezen en haar standpunt schriftelijk en gemotiveerd gehandhaafd.

2.7 Op 31 mei 2023 heeft de consument bij de politie aanvullend aangifte gedaan van oplichting. In dat proces-verbaal staat de volgende passage:

“(...) Ik zou graag nog een aanvulling maken op mijn eerder gedane aangifte.

Ten tijde van het gesprek met de zogenaamde bank medewerker ben ik op een gegeven moment doorverbonden met een echte medewerker van de Rabobank. Hierbij kreeg ik te horen van de zogenaamde bankmedewerker dat dit noodzakelijk was, omdat het onderzoek anders spaak zou lopen.

Ik kreeg voordat ik werd doorverbonden, instructies van de zogenaamde bankmedewerker, wat ik moest zeggen en ook had deze zogenaamde bankmedewerker een tekst in mijn computer getikt, wat ik moest zeggen. Ik weet de exacte tekst niet meer, maar ik weet nog dat ik moest zeggen dat mijn rekening geblokkeerd moest worden en dat ik alleen handelde.

Ik had toen de overtuiging dat ik de gehele tijd medewerkers van de bank aan de telefoon had en dat ik meewerkte aan het oplossen van het probleem met mijn bankrekening. (...)”

2.8 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

2.9 De consument vordert € 39.800,- van de bank.

2.10 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband heeft hij, verkort weergegeven, het volgende aangevoerd:

- a. De consument is slachtoffer geworden van ‘spoofing’. Hij werd gebeld door een persoon (de oplichter) die aangaf dat hij een medewerker van de fraudehelpdesk van de bank was. Die persoon heeft aangegeven dat de betaalrekening van de consument was geblokkeerd omdat er wat met de betaalrekening aan de hand was vanwege een ‘niet kloppende pintransactie’. De oplichter heeft misbruik gemaakt van de naam, de reputatie en het telefoonnummer van de bank. De consument dacht daardoor dat hij in gesprek was met de bank. Hij verzoekt de bank de coulanceregeling toe te passen, omdat hij is misleid door de oplichter.

- b. De oplichter heeft in totaal € 39.800,- van de spaarrekening en de betaalrekening gehaald. Nadat dat was gebeurd, heeft de consument meteen contact gezocht met de bank en aangifte gedaan bij de politie. Hij had verwacht dat hij na zo'n traumatische ervaring enige hulp zou krijgen van de bank en vraagt zich af of de bank hier geen morele verplichting toe heeft. Hij heeft echter een maand lang niks van de bank gehoord.
- c. De bank bood geen enkele financiële hulp aan, opdat de consument zijn rekeningen zou kunnen betalen en alsnog aan zijn andere betalingsverplichtingen zou kunnen voldoen. Na een maand heeft de consument op 2 mei 2023 van de bank een brief gekregen met daarin de uitleg dat de bank de schade die hij heeft geleden niet zou vergoeden.
- d. Ten onrechte heeft de bank de consument beschuldigd van het tegenwerken van het onderzoek, het achterhouden van informatie en van foute handelingen volgens allerlei wetsartikelen.
- e. Ten onrechte heeft de bank aangegeven dat zij € 2.000,- heeft veiliggesteld. Dit bedrag heeft de consument de dag na de fraude zelf kunnen terughalen. Dat heeft de bank niet gedaan.

Het verweer van de bank

- 2.11 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 ligt de vraag voor of de bank de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

- 3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties'.

Toegestane betalingstransacties

- 3.3 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken.

De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Niet-toegestane betalingstransacties

- 3.4 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie ingevolge artikel 7:522 lid 2 BW als 'niet toegestaan' aangemerkt. In geval van een 'niet-toegestane betalingstransactie' betaalt de betaaldienstverlener van de betaler de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zélf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In dat laatste artikel staat dat de betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, deze verplichtingen niet is nagekomen, kan de rechter de aansprakelijkheid van de betaler 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.

De betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'toegestane betalingstransacties'

- 3.5 Uit de feiten dat de consument *AnyDesk* op zijn laptop heeft gedownload en de oplichter zijn laptop heeft overgenomen, volgt niet zonder meer dat de betalingstransacties door de oplichter zijn geauthentiseerd. De bank stelt dat deze zijn geautoriseerd met de betaalpas, de pincode en de *Rabo Scanner* van de consument en heeft hiervan bewijs uit haar administratie overgelegd. De bank stelt tevens dat de consument telefonisch aan de bank heeft verklaard dat hij de betalingstransacties heeft geautoriseerd met zijn betaalpas en *Rabo Scanner*. De consument heeft dit alles niet weersproken. Daarmee staat vast dat de consument zélf de betalingen heeft geauthentiseerd, zodat de vier bewuste betalings-transacties in juridische zin zijn aan te merken als 'toegestane betalingstransacties'. De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij is misleid en dat hij onder invloed van die misleiding heeft ingestemd met de betalings-transacties, maakt dit oordeel niet anders.

Op de bank rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

- 3.6 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.

Na de uitvoering van zo een toegestane betalingstransactie heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.¹

De bank heeft een bijzondere zorgplicht

- 3.7 Het is op zichzelf correct dat op de bank in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht rust. Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.² Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van de bank kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.³ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').

De bank heeft geen algemene monitoringsplicht

- 3.8 De bijzondere zorgplicht van de bank behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als de bank – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.

De bank heeft voldaan aan haar onderzoeksplicht

- 3.9 De commissie constateert dat zich in deze zaak voor de bank aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan. Vast staat dat de bank op 30 maart 2023 via internetbankieren een betaalopdracht heeft ontvangen om € 2.000,- van de betaalrekening over te maken naar een begunstigde. Ook staat vast dat de bank deze betaalopdracht in haar detectiesysteem heeft opgemerkt en dat de bank de betaalrekening heeft geblokkeerd. Verder staat vast dat de consument telefonisch contact met de bank heeft gehad over de blokkering en dat de bank van dit telefoongesprek een geluidsopname heeft gemaakt. Passages van dit telefoongesprek zijn hiervoor opgenomen onder 2.2.

¹ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542.

² Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (*Van den Berg*).

³ Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 (*Safe Haven*) en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (*Van den Berg*).

Naar aanleiding van de uitleg van de consument aan de bank over de geblokkeerde betaalopdracht van € 2.000,- heeft de bank de betaalrekening weer vrijgegeven en de betaalopdracht alsnog uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie kon van de bank op dat moment niet meer worden gevergd en heeft de bank op dat moment voldoende uitvoering gegeven aan haar onderzoeksplicht.

- 3.10 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade van de consument aan hem te vergoeden.

De coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken

- 3.11 Eind 2020 hebben de vier grootbanken besloten om particuliere klanten die slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude, ook wel 'spoofing' geheten, in bepaalde gevallen uit coulance te vergoeden. Aanleiding voor die beslissing was het feit dat er bij deze vorm van fraude misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat klanten in hun bank hebben doordat het telefoonnummer en de naam van de bank worden misbruikt.⁴ Voor deze gevallen heeft de Nederlandse Vereniging van Banken in 2021 een coulanceregeling opgesteld teneinde schade vrijwillig te vergoeden wanneer rekeninghouders juridisch geen aanspraak kunnen maken op wettelijke vergoeding van de geleden schade omdat sprake is van een toegestane betalingstransactie.
- 3.12 De coulanceregeling definieert 'spoofing' als volgt: *"(...) 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. (...)"*

Volgens de coulanceregeling kunnen de banken besluiten niet tot coulance over te gaan of de hoogte van de coulance aan te passen in de volgende gevallen: 1) het slachtoffer is medeplichtig aan fraude; 2) het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank en 3) het slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek van de bank.

In de laatste alinea van de coulanceregeling staat verder dat de bank naast deze harde criteria ook kan kijken naar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak.

- 3.13 De consument heeft aanspraak gemaakt op vergoeding van zijn schade op basis van deze coulanceregeling.

⁴ Bron: <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing>, geraadpleegd op 17 oktober 2024.

De bank heeft betwist dat zij gehouden is de schade van de consument te vergoeden op basis van de coulanceregeling en aangevoerd dat deze regeling toepassing mist.

De coulanceregeling mist toepassing

- 3.14 Naar het oordeel van de commissie is de bank in dit specifieke geval niet gehouden de schade van de consument te vergoeden op basis van de coulanceregeling.
- 3.15 De commissie is van oordeel dat de consument in deze specifieke zaak geen beroep kan doen op de coulanceregeling in verband met de specifieke feiten en omstandigheden die in deze klachtprocedure een rol spelen. Eén van die omstandigheden is dat voor de commissie vaststaat dat de consument op 30 maart 2023 richting de bank een valse verklaring heeft afgelegd. Dat blijkt uit het geluidsfragment van het telefoongesprek dat de consument op 30 maart 2023 heeft gevoerd met twee medewerkers van de bank, van welk telefoongesprek hiervoor onder 2.2 enkele passages zijn weergegeven. In dat telefoongesprek heeft de consument in strijd met de waarheid verklaard dat hij niets aparts heeft meegemaakt, dat alles klopte, dat hij op eigen houtje heeft gehandeld en dat hij geen *AnyDesk* of *TeamViewer* heeft gedownload. Het proces-verbaal van aangifte van 31 maart 2023 en de aanvulling daarop van 31 mei 2023 wijzen echter in de tegenovergestelde richting. Een andere specifieke omstandigheid die in deze zaak een rol heeft gespeeld is dat ondanks dat de bank de consument indringend heeft bevraagd over en gewaarschuwd voor (boilerroom)fraude, hij vervolgens akkoord is gegaan met de betalingstransacties. Deze handelwijze is de eigen verantwoordelijkheid van de consument en de gevolgen daarvan dienen voor zijn risico te worden gelaten. Naar het oordeel van de commissie kon de bank, vanwege deze twee specifieke omstandigheden, weigeren om het coulancekader toe te passen.

Conclusie

- 3.16 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De bank hoeft geen schade aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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

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 7:524 BW

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 BW

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 mededeelt.
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 BW

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.

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.