

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0402

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

|                 |                                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 23 mei 2025                                              |
| Klacht van      | De consument                                             |
| Tegen           | bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                           |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                      |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving             |

### Samenvatting

Oplichting. Toegestane betalingstransacties. Coulanceregeling bunq. De consument heeft bij bunq een betaalrekening geopend. Op enig moment heeft iemand hem gebeld. Deze persoon heeft hem ertoe bewogen het programma *AnyDesk* op zijn mobiele telefoon te installeren. Daarna zijn er diverse betalingstransacties vanaf de betaalrekening van de consument naar diverse bankrekeningen van derden verricht. Nadat dit is gebeurd, heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht en heeft hij aangifte gedaan bij de politie. De consument vordert dat bunq het bedrag dat met de betalingstransacties is gemoeid aan hem vergoedt. Hij is van mening dat bunq onvoldoende maatregelen heeft getroffen om de oplichting te voorkomen en zich onvoldoende heeft ingespannen om de fraudebedragen terug te halen bij de andere banken. Omdat voor de commissie vaststaat dat de consument zijn beveiligingsgegevens met de oplichter heeft gedeeld en daarmee de betalings-transacties heeft geautoriseerd, kwalificeert de commissie deze als toegestane betalings-transacties. De commissie oordeelt verder dat de consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van zijn schade op basis van de coulanceregeling van bunq, die vergelijkbaar is met de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken. 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) de aanvullende stukken van de consument van 21 december 2024; 3) het verweerschrift van bunq; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van bunq.
- 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 bunq hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat er is gebeurd*

- 2.1 Op 5 maart 2023 heeft de consument bij bunq een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend met de mogelijkheid tot internetbankieren en de mogelijkheid om gebruik te maken van de *bunq app* op zijn mobiele telefoon.
- 2.2 Op 4 april 2024 rond 14:00 uur heeft een voor hem onbekende man de consument gebeld. Deze man heeft zich voorgesteld en de consument verteld dat hij bij *PayPal* werkt en dat het account van de consument was gehackt. De man heeft de consument vervolgens ertoe bewogen *AnyDesk* op zijn mobiele telefoon te downloaden.
- 2.3 Diezelfde dag zijn er tussen 15:44 uur en 18:19 uur met de mobiele telefoon van de consument zevenentwintig betalingstransacties voor in totaal € 69.028,- van de betaalrekening naar externe bankrekeningen uitgevoerd.
- 2.4 Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat de betalingstransacties niets te maken hadden met het hacken van zijn account bij *PayPal* en dat de man die hem hierover heeft gebeld hem heeft opgelicht. Op 4 april 2024 om 18:57 uur heeft hij de betaalrekening geblokkeerd.
- 2.5 Op 6 april 2024 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting.
- 2.6 Nadat de consument zich heeft gerealiseerd dat de man hem heeft opgelicht, heeft hij bunq verzocht de schade die hij stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden. bunq heeft afwijzend op het verzoek van de consument gereageerd.
- 2.7 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*

- 2.8 De consument vordert € 70.000,- van bunq.
- 2.9 De consument neemt het standpunt in dat bunq ten onrechte de schade die hij stelt te hebben geleden door de oplichting niet aan hem heeft vergoed. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:
  - a. bunq heeft onvoldoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat bijna al het geld dat op de betaalrekening stond (± € 74.000,-) binnen een halve dag op frauduleuze wijze naar andere bankrekeningen kon worden overgemaakt.
  - b. Ondanks dat bunq veel mogelijkheden heeft om de bedragen die op frauduleuze wijze van de betaalrekening naar andere bankrekeningen zijn overgemaakt terug te krijgen, heeft bunq geen actie ondernomen om dat te doen.

- c. De consument heeft meerdere keren contact opgenomen met bunq, maar bunq heeft telkens geantwoord dat ze nog met de zaak bezig was.
- d. De fraudeleuze overboekingen zijn overgemaakt van de betaalrekening naar bankrekeningen bij Europese banken, dus het moet mogelijk zijn dat bunq die banken vraagt om de betalingstransacties te annuleren.

#### *Het verweer van bunq*

- 2.10 bunq voert verweer 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 bunq de betalingstransacties die in het kader van de oplichting van de betaalrekening zijn verricht, had moeten tegenhouden en of bunq de schade die de consument als gevolg van deze oplichting stelt te hebben geleden, aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen 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 op grond van 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 op grond van artikel 7:529 lid 2 BW 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 mobiele telefoon heeft gedownload en de oplichter zijn mobiele telefoon heeft overgenomen, volgt niet zonder meer dat de oplichter de zevenentwintig bewuste betalingstransacties heeft geauthentiseerd.<sup>1</sup> bunq neemt in dit verband het standpunt in dat niet anders kan worden geconcludeerd dan dat de consument zijn beveiligingscode met de oplichter heeft gedeeld. Volgens bunq heeft de consument de oplichter na het installeren van *AnyDesk* op zijn mobiele telefoon toegang tot zijn beveiligde bunq-account verleend. bunq heeft daarnaast bewijs uit haar administratie overgelegd waaruit blijkt dat voorafgaand aan alle zevenentwintig betalingstransacties telkens de beveiligingscode van de consument is ingevoerd. De commissie constateert dat de consument dit alles niet heeft betwist. Voor de commissie is daarmee komen vast te staan dat de consument door het afstaan aan de oplichter van zijn beveiligingscode zélf de bewuste betalingstransacties heeft geautoriseerd. Dat de oplichter deze code mogelijk heeft ingetypt, doet hieraan niet af. Daarmee staat voor de commissie ook vast dat de consument zélf deze betalingstransacties heeft geauthentiseerd, zodat deze 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 betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.

*Op bunq rust geen wettelijke vergoedingsverplichting*

- 3.6 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op bunq.

---

<sup>1</sup> Zie ook: Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0053, welke uitspraak te vinden is op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

In zo'n geval is bunq, 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 bunq als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.<sup>2</sup>

*bunq heeft een bijzondere zorgplicht*

- 3.7 Het is op zichzelf correct dat op bunq 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 bunq, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.<sup>3</sup> Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van bunq kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.<sup>4</sup> Bepalend hiervoor is datgene waar bunq daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').

*bunq heeft geen algemene monitoringsplicht*

- 3.8 De bijzondere zorgplicht van bunq behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van bunq 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 bunq van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als bunq – 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 bunq worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat. Het is de commissie echter niet gebleken dat zich in deze zaak voor bunq dergelijke aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan.
- 3.9 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat bunq haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

*De coulanceregeling van bunq*

- 3.10 De commissie begrijpt dat de consument aanspraak maakt op vergoeding van zijn schade door bunq op basis van haar coulanceregeling.

---

<sup>2</sup> Zie ook: Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, welke uitspraak te vinden is op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>3</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (*Van den Berg*), welke uitspraak te vinden is op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>4</sup> 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*), welke uitspraken te vinden zijn op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.11 bunq heeft toegelicht dat zij onder omstandigheden slachtoffers van *phishing* en *spoofing* een coulanceregeling aanbiedt. Volgens bunq heeft zij deze coulanceregeling onder meer gebaseerd op de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB). In dezelfde lijn als de NVB heeft bunq een toetsingskader ontwikkeld waarin één van de toetsingscriteria is dat de derde partij (de oplichter) zich moet hebben voorgedaan als een medewerker van bunq. Tegen die achtergrond neemt bunq het standpunt in dat, nu de oplichter zich heeft voorgedaan als een medewerker van *PayPal* en niet van bunq, de schade die de consument stelt te hebben geleden niet valt onder haar coulanceregeling.

*De coulanceregeling van bunq mist toepassing*

- 3.12 De commissie is van oordeel dat de coulanceregeling van bunq niet van toepassing is op de situatie van de consument. Het desbetreffende verweer van bunq slaagt.
- 3.13 Vast staat weliswaar dat de oplichter de consument op 4 april 2024 heeft gebeld, dat die oplichter de consument ertoe heeft bewogen het programma *AnyDesk* op zijn mobiele telefoon te installeren en dat daarna de zevenentwintig bewuste betalingstransacties hebben plaatsgevonden. Daarentegen staat ook vast dat de oplichter zich heeft voorgedaan als een medewerker van *PayPal* en niet als een medewerker van bunq. De consument heeft dat niet betwist. Uit het voorgaande volgt naar het oordeel van de commissie dat niet is voldaan aan een belangrijk element voor toepasselijkheid van de coulanceregeling van bunq, namelijk dat de oplichter zich moet hebben voorgedaan als een medewerker van bunq. De commissie is van oordeel dat, nu aan deze voorwaarde niet is voldaan, de coulanceregeling van bunq niet van toepassing is op de situatie van de consument. Ten overvloede merkt de commissie daarbij op dat het niet aan haar is om naar eigen believen de coulanceregeling op te rekken.<sup>5</sup>

*Conclusie*

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

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

---

<sup>5</sup> In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959, welke uitspraken te vinden zijn op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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 april 2024 te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://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 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 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.