

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0695

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

Datum uitspraak	7 september 2023
Klacht van	De gezamenlijke erfgenamen van de heer [naam I], de erflater, verder te noemen de consumenten
Tegen	Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Helpdeskfraude. Coulancekader spoofing. Toegestane betalingstransacties. De erflater is slachtoffer geworden van helpdeskfraude. De oplichter deed zich voor als medewerker van Interpolis. De erflater heeft zich laten overhalen om toegang tot zijn computer en internetbankieren te verlenen. Hierdoor heeft de oplichter geld van de erflater overgemaakt naar derden. De consumenten – erfgenamen van de erflater – vorderen dat de bank de schade aan hen vergoedt op grond van het coulancekader. Subsidiar stellen zij dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Volgens de bank is het coulancekader niet van toepassing omdat de erflater niet is benaderd door een medewerker van de eigen bank, het slachtoffer geen niet-zakelijke klant is en de fraude niet heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer. De commissie volgt de bank hierin. De commissie oordeelt dat sprake is van toegestane betalingstransacties en dat de schade voor rekening van de consumenten blijft. De commissie acht het niet aan haar om het coulancekader op te rekken. De commissie wijst de vordering af.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de erflater; 2) de aanvullende stukken van de erflater; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de erflater en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 De erflater en, na diens overlijden, de consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M.C. Corbeij-Beukers, advocaat te Breda.
- I.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 erflater c.q. de consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De erflater hield diverse betaalrekeningen aan bij de bank, waaronder een zakelijke betaalrekening op naam van zijn eenmanszaak [naam eenmanszaak]. Daarnaast houdt de besloten vennootschap [naam vennootschap] B.V. (hierna: de vennootschap), waarvan de erflater tot zijn overlijden directeur was, een zakelijke betaal- en spaarrekening aan bij de bank. Op de overeenkomsten ten aanzien van de betaalrekeningen zijn de Voorwaarden Rekening-courant 2022 van toepassing. De erflater maakte gebruik van internetbankieren.
- 2.2 Op 22 juni 2022 is de erflater telefonisch benaderd door een persoon die zich uitgaf als helpdeskmedewerker van Interpolis. De erflater heeft het gebruikte telefoonnummer gecontroleerd via de website van de bank. Daar werd aangegeven dat het een telefoonnummer van Interpolis is. De 'helpdeskmedewerker' heeft de erflater ertoe bewogen om het programma Anydesk op zijn computer te installeren en hem toegang tot internetbankieren te verlenen. Vervolgens zijn tussen 17:53 uur en 18:24 uur diverse betalingstransacties verricht. Ten laste van de zakelijke betaalrekening van de vennootschap zijn uiteindelijk drie transacties van totaal € 52.088,50 verricht naar derden. Ten laste van de zakelijke betaalrekening van de eenmanszaak is een transactie van € 42.051,20 verricht naar een derde.
- 2.3 Nadat de erflater zich diezelfde avond heeft gerealiseerd dat hij was opgelicht, heeft hij deze oplichting bij de bank gemeld. De bank heeft de transactie van € 42.051,20 vanaf de zakelijke betaalrekening van de eenmanszaak kunnen veiligstellen. De betalingen vanaf de zakelijke rekening van de vennootschap van totaal € 52.088,50 konden, op een bedrag van € 200,- na, niet worden veiliggesteld.
- 2.4 De erflater heeft de bank verzocht om zijn schade te vergoeden. De bank heeft de erflater schriftelijk medegedeeld dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de erflater zich tot Kifid heeft gewend. Gedurende de procedure bij Kifid is de erflater overleden. Zijn gezamenlijke erfgenamen hebben verklaard de procedure voort te zetten.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten vorderen dat de bank gehouden wordt om een bedrag van € 51.500,- aan hen te vergoeden.

Ook vorderen de consumenten vergoeding van de kosten van de door hen ingeschakelde gemachtigde van € 2.135,64. De consumenten leggen de volgende argumenten aan hun vordering ten grondslag.

- De erflater is slachtoffer geworden van spoofing en voldoet aan de vereisten van het coulancekader zoals dat is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Interpolis voor wat betreft de toepassing van dit coulancekader gelijk te stellen aan de bank. Voor de erflater was het verschil tussen de bank en Interpolis niet kenbaar, gelet op onder meer de vergaande samenwerking tussen beide dienstverleners waarbij ook de verzekeringen van de erflater bij Interpolis worden getoond in de Mobiel BankierenApp van de bank. De oplichter kende ook de rekeningnummers van de erflater bij de bank. De erflater verkeerde in de veronderstelling dat de medewerker van Interpolis als belangenbehartiger van de bank optrad. De erflater is verder te beschouwen als een niet-zakelijke klant en de rekening dient gelijk te worden gesteld met een particuliere rekening. De overgemaakte bedragen zijn materieel afkomstig van de spaarrekening van de vennootschap en deze vennootschap is een fiscaal vehikel ten behoeve van de door erflater ontvangen ontslagvergoeding. Dit betreft een inkomensvoorziening van de erflater als privépersoon.
- Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties omdat de erflater geen opdracht heeft willen geven om betalingen te doen naar de bewuste rekeningen van derden. De erflater was zich hier ook niet van bewust. Ook was de erflater zich niet bewust van het risico van het installeren van Anydesk en heeft hij daarmee niet grof nalatig gehandeld.
- Het bedrag van € 51.500,- betreft het bedrag dat van de zakelijke spaarrekening van de vennootschap is afgeboekt.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie merkt op te betreuren dat de erflater slachtoffer is geworden van oplichting. De commissie dient echter te beoordelen of de klacht van de consumenten behandelbaar is en of de bank tegenover de consumenten schadeplichtig is. De commissie is van oordeel dat de klacht behandelbaar is maar dat de bank de schade van de consumenten niet hoeft te vergoeden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

De klacht is behandelbaar

- 3.2 Volgens vraag 1 van het reglement van Kifid kan worden geklaagd over financiële diensten die de klager als privépersoon afneemt. In vraag 5 van het reglement wordt nader ingevuld wie als privépersoon heeft te gelden: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten. Hier is aan toegevoegd dat als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, die zakelijke doeleinden niet mogen overheersen.
- 3.3 De klacht houdt verband met de zakelijke betaalrekening van de vennootschap, zijnde een stamrecht-BV. Het saldo op deze rekening is volgens de consumenten afkomstig van de inleg van een ontslagvergoeding van erflater en was uitsluitend bedoeld als inkomens- en/of pensioenvoorziening van de erflater. De zakelijke activiteiten van de erflater liepen geheel via de zakelijke rekening van de eenmanszaak. De commissie is daarom van oordeel dat, voor zover al kan worden gesproken van zakelijke doeleinden in relatie tot deze rekening, deze doeleinden niet overheersen. De klacht wordt daarom behandelbaar geacht en de commissie zal deze inhoudelijk beoordelen.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.4 Vervolgens ligt aan de commissie de vraag voor of de bank de schade die de consumenten stellen te hebben geleden door de betalingstransacties aan hen moet vergoeden. De commissie heeft deze vraag beantwoord aan de hand van twee aspecten. Het eerste is het toetsingskader voor spoofing en het tweede het wettelijk kader van niet-toegestane transacties. Het oordeel van de commissie luidt dat de bank schade van de consumenten niet hoeft te vergoeden. De commissie licht deze conclusie als volgt toe.

Het toetsingskader voor spoofing

- 3.5 Wat betreft het beroep van de consumenten op het coulancekader voor spoofing overweegt de commissie als volgt. De NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor spoofingfraude. Uit deze toetsingscriteria volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) er sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoonnummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer. De bank maakt in beginsel haar eigen afweging langs de lijnen van deze criteria. De bank heeft haar besluit om de schade niet te vergoeden toegelicht. Volgens de bank is geen sprake van spoofing. De oplichter heeft zich niet uitgegeven als een medewerker van de bank. Ook het door de oplichter 'gespoofte' telefoonnummer is niet het telefoonnummer van de bank. Daarnaast was de erflater volgens de bank geen niet-zakelijke klant en is de bewuste betaalrekening geen particuliere rekening.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consumenten zich in deze situatie niet met succes kunnen beroepen op toepassing van het coulancekader. Hoewel de consumenten zich aanvankelijk op het standpunt hebben gesteld dat de oplichter zich heeft uitgegeven als een medewerker van zowel Interpolis Helpdesk als Rabobank, hebben zij in de aangifte en bij replek aangegeven dat de oplichter zich (alleen) heeft voorgedaan als medewerker van Interpolis. Verder is het door de oplichter gebruikte telefoonnummer volgens de consumenten het telefoonnummer van Interpolis. De commissie stelt derhalve vast dat niet is gebleken dat sprake is van spoofing van de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank van de erflater. De commissie is daarnaast met de bank van oordeel dat de erflater, ondanks de samenwerking tussen de bank en Interpolis, zich er niet met succes op kan beroepen dat Interpolis voor de toepassing van het coulancekader kan worden vereenzelvigd met de bank. De erflater had behoren te weten dat Interpolis, een verzekeraar, niet dezelfde entiteit is als de bank en dat Interpolis de erflater daarom niet zou benaderen over verdachte activiteit op zijn betaalrekeningen bij de bank. De door de consumenten aangehaalde omstandigheden maken dit niet anders. Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Dit geldt eveneens ten aanzien van de voorwaarde dat het moet gaan om een niet-zakelijke klant en dat de fraude moet hebben plaatsgevonden op een particuliere rekening. Ook aan deze voorwaarden is niet voldaan. De commissie ziet voor haar geen rol weggelegd bij de vragen of erflater (in plaats van de rechtspersoon) materieel als slachtoffer moet worden aangemerkt en of de zakelijke rekening in materieel opzicht kan worden beschouwd als een particuliere rekening. Het hanteren van een ruimhartiger beleid dan het coulancekader is voorts ook niet afdwingbaar.

Betalingstransacties: toegestane en/of niet-toegestane betalingstransacties

3.7 Juridisch gezien wordt er onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij toegestane betalingstransacties¹ geldt als uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is als betaaldienstverlener op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) verplicht om een betaalopdracht uit te voeren. De bank is niet aansprakelijk voor de schade. Bij niet-toegestane betalingstransacties² is de bank in beginsel wettelijk verplicht om de geleden schade te vergoeden³. Dit is slechts anders indien de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen⁴. In dat artikel staat onder meer dat de consument zich dient te houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt. Een van die veiligheidsregels is het geheimhouden van beveiligingscodes.

¹ Artikel 7:522 lid 1 BW, zie bijlage.

² Artikel 7:522 lid 2 BW, zie bijlage.

³ Artikel 7:528 lid 1 BW, zie bijlage.

⁴ Artikel 7:529 lid 1 BW, zie bijlage.

- 3.8 De bank dient te bewijzen dat de consument heeft ingestemd met de betalings-transactie, en dat sprake is geweest van fraude, opzet of grove nalatigheid.
- 3.9 De consumenten hebben aangegeven dat de erflater niet (bewust) heeft ingestemd met de betalingen naar rekeningen van derden. De erflater was er niet van op de hoogte dat de betalingen werden overgemaakt naar derden en heeft ook niet de wil gehad om deze betalingen te doen. De consumenten menen derhalve dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. De bank heeft aangevoerd, en met stukken uit haar administratie onderbouwd, dat sprake is van toegestane betalingstransacties omdat de betalingstransacties zijn verricht vanaf het gebruikelijke IP-adres van de erflater en door gebruikmaking van diens RaboScanner, betaalpas en persoonlijke codes. De consumenten hebben dit, in het licht van de door de bank gegeven onderbouwing, onvoldoende weersproken. Daarmee staat voor de commissie vast dat sprake is van toegestane betalingstransacties. De bank is daarom niet gehouden het bedrag van de transacties aan de consumenten te vergoeden.
- 3.10 De commissie overweegt dat ook voor het geval sprake zou zijn geweest van niet-toegestane betalingstransacties de conclusie moet luiden dat de bank niet verplicht is het bedrag van de transacties aan de consumenten te vergoeden. Door het programma Anydesk te installeren, de oplichter toegang te geven tot zijn computer en de internetbankierenomgeving en de transacties (al dan niet bewust) te accorderen, is de erflater de veiligheidsregels voor (internet)bankieren niet nagekomen. De erflater heeft daarmee grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Daarom hoeft de bank het bedrag van de niet-toegestane transacties niet te vergoeden. Het maakt daarbij niet uit dat de erflater, zoals de consumenten stellen, zich niet bewust was van het risico dat zijn computer werd misbruikt door het installeren van Anydesk. De erflater had zich, op grond van de veiligheidsregels van de bank en de vele algemene en specifieke waarschuwingen op dit punt van de bankensector in het algemeen en van de bank in het bijzonder, moeten realiseren dat hij zijn persoonlijke codes niet aan derden mocht afgeven.
- 3.11 Daarnaast ziet de commissie geen aanleiding om de eigen aansprakelijkheid van de erflater te beperken op grond van artikel 7:529 lid 2 BW.

Conclusie

- 3.12 De conclusie van al het voorgaande is dat de schade die de consumenten hebben geleden voor hun rekening blijft. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen. Dit geldt ook voor de door de consumenten gevorderde vergoeding voor kosten voor juridische bijstand. De commissie acht de klacht van de consumenten ongegrond.

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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 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, Boek 7

Artikel 7:522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet-toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijd, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
 - a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
 - b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.
4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.
5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Artikel 7:533

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een opdracht 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 op 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.