

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0533

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. N. Sangar, secretaris)

Datum uitspraak	25 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

### Samenvatting

Spoofing. Bankhelpdeskfraude. Niet-toegestane betalingstransactie. Grove nalatigheid. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude, zijnde een vorm van spoofing. De commissie is van oordeel dat de bank de schade van de consument niet hoeft te vergoeden. De coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude is niet van toepassing en de bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. Voor de commissie staat voldoende vast dat de consument niet ingestemd heeft met de transacties. De commissie wijst de vordering van de consument af, omdat deze wettelijk gezien grof nalatig heeft gehandeld en daardoor het verlies draagt. De commissie ziet geen aanleiding om deze aansprakelijkheid van de consument te beperken.

### 1. Procedure

- 1.1 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt bij de bank een betaal- en een spaarrekening aan.

Op de rekeningen van de consument is onder meer het Reglement privérekening (hierna: reglement) van toepassing verklaard. De relevante bepalingen uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 Een van de betaalrekeningen is gekoppeld aan een zakelijke rekening die de consument aanhoudt bij Knab N.V. (hierna: zakelijke rekening).
- 2.3 De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij heeft daarvan bij de politie aangifte gedaan op 7 juli 2023. In de aangifte staat dat de consument op donderdag 6 juli 2023 is gebeld op zijn mobiele nummer door een persoon die zich voorstelde als medewerker van de bank (hierna: de oplichter). De oplichter vertelde de consument dat verdachte transacties op zijn betaalrekening te zien waren. De consument heeft de oplichter vervolgens gevraagd of hij écht werkzaam was bij de bank. Aan de hand van het telefoonnummer waarmee hij werd gebeld, kon de consument dat verifiëren, aldus de oplichter. De consument constateerde toen dat het telefoonnummer overeenkwam met het telefoonnummer vermeld op de website van de bank.
- 2.4 Verder staat in de aangifte dat de oplichter de consument heeft gevraagd naar andere rekeningen bij andere banken en hij in reactie daarop heeft aangegeven ook rekeningen te hebben bij Knab en Rabobank. De oplichter heeft de consument aangeboden om te helpen met het blokkeren van de verdachte transacties. Hiervoor moest de consument het programma Anydesk installeren op zijn computer en vervolgens de oplichter toegang geven tot zijn computer. Uit de aangifte blijkt dat de consument meerdere blokkeringsacties moest uitvoeren. De oplichter gaf de consument de instructie om tijdens het telefoongesprek niet op zijn bankrekening te kijken. Tijdens het telefoongesprek heeft de consument aangegeven dat hij 's avonds gedeeltelijk verhinderd was waarop de oplichter aangaf hem op een later tijdstip opnieuw te bellen en de consument geruststelde door aan te geven dat zijn geld nu veilig zou zijn.
- 2.5 Transacties zijn verricht van de spaarrekening naar de betaalrekening van de consument en € 4.105,88 is overgeboekt naar een voor de consument onbekende derde. Ook is de limiet vier uur na indiening van het verzoek tijdelijk verhoogd van € 5.000,- naar €40.000,-. De bank heeft de consument per SMS en e-mail geïnformeerd over deze verhoging.
- 2.6 De consument heeft verder in de aangifte verklaard dat de oplichter hem 's avonds heeft teruggebeld en heeft medegedeeld dat wederom verdachte transacties gesignaleerd waren op zijn bankrekeningen. Op verzoek van de oplichter heeft de consument weer het programma Anydesk geïnstalleerd op zijn computer en op die manier de oplichter toegang tot internetbankieren verleend.
- 2.7 Van de spaarrekening is € 30.000,- overgeboekt naar zijn betaalrekening. Van de betaalrekening is in twee transacties € 34.500,- overgeboekt naar de zakelijke rekening. Vervolgens is in drie transacties van de zakelijke rekening € 34.924,14 overgeboekt naar voor de consument onbekende derden.

- 2.8 De bank heeft van de geleden schade van € 39.029,94,- uit coulance een bedrag van € 4.085,- vergoed. De bank heeft het verzoek tot compensatie van de transacties ten gunste van de zakelijke rekening afgewezen, omdat de consument de begunstigde van deze overboekingen was en de bank deze overboekingen daardoor niet kwalificeert als verliezen waarvoor de consument gecompenseerd dient te worden. Knab heeft € 7.805,04 weten veilig te stellen, Rabobank € 20,80 en beide bedragen zijn aan de consument gerestitueerd. Knab heeft het verzoek tot compensatie afgewezen.

*De klacht en vordering*

- 2.9 De consument klaagt zich erover dat de bank de resterende schade als gevolg van de oplichting niet wil vergoeden. De consument vordert € 27.199,- te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 7 juli 2023 en draagt hiervoor de volgende argumenten aan.
- 2.10 De consument is telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als medewerker van de bank. De consument verkeerde echt in de veronderstelling te maken te hebben met een bankmedewerker. De oplichter bleef heel kalm, sprak foutloos Nederlands en gaf de consument vertrouwen door het geven van geruststellende antwoorden op zijn vragen. Hij was die dag bij de diploma-uitreiking van zijn dochter en werd overdonderd door de hectiek. De consument zag op zijn computer dat alles werd geblokkeerd en dacht juist te handelen. De consument benadrukt hierbij dat hij het nummer waardoor hij gebeld werd, gecontroleerd heeft en 'Service' vermeld zag staan. Het telefoontje bevreesde de consument niet, omdat hij eerder in verband met een verdachte transactie door de bank is gebeld. De consument ontdekte de oplichting tijdens een telefoongesprek met de bank-helpdesk.
- 2.11 Ook stelt de consument dat de bank zich niet heeft gehouden aan haar jegens de consument in acht te nemen zorgplicht. De consument vindt dat het fraudedetectie-systeem van de bank heeft gefaald. Vanwege de limietverhoging had de bank uit voorzorg met de consument contact moeten opnemen. Het sms-bericht dat de bank heeft verstuurd, zag de consument te laat en ook stond daarin niet vermeld met welk bedrag de limiet is gewijzigd.

*Het verweer*

- 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 Voordat de commissie de klacht zal beoordelen, hecht zij eraan het volgende op te merken. De commissie begrijpt dat de oplichting een enorme impact heeft gehad op de consument en betreurt dat hij slachtoffer is geworden van deze doortrapte vorm van oplichting.
- 3.2 Dit staat evenwel los van de taak van de commissie om te onderzoeken of de bank verplicht is het restant van het door de consument geleden verlies vanwege oplichting te vergoeden. De commissie is na bestudering van het dossier tot het oordeel gekomen dat de bank daartoe niet is gehouden en dat de vordering moet worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.

#### *Coulanceregeling is niet van toepassing*

- 3.3 Voor zover de consument een beroep doet op de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB) met betrekking tot spoofing, overweegt de commissie als volgt.
- 3.4 De coulanceregeling van de NVB biedt, onder voorwaarden, een vergoeding aan bij spoofing. Onder spoofing wordt in deze regeling het volgende verstaan:

*“Bij bankhelpdeskfraude, 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.”*

- 3.5 In de coulanceregeling staan de volgende criteria: door het slachtoffer is aangifte van spoofing gedaan, er is sprake geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank, er is enige vorm van bewijs aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden, het slachtoffer is een niet-zakelijke klant en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer.
- 3.6 Vast staat dat de bank uit coulance van de geleden schade € 4.105,80,- heeft vergoed. De bank heeft de resterende schade niet vergoed, omdat niet aan alle criteria van de coulanceregeling is voldaan. Zo heeft de bank erop gewezen dat de consument is gebeld door het telefoonnummer dat toebehoort aan 'Reisverzekering Alarmcentrale' en niet aan de bank. Verder heeft de bank erop gewezen dat de consument niet werd overgehaald om gelden veilig te stellen op een veilige rekening bij de bank. Ook heeft de bank toegelicht dat de overboekingen naar de zakelijke rekening niet als verliezen kwalificeren. De consument was begunstigde van deze overboekingen.

Daarbij heeft de bank toegelicht dat zij geen inzicht heeft in de handelingen die zijn verricht op de zakelijke rekening en hoe de oplichting aldaar mogelijk is gemaakt en welke route het geld heeft afgelegd nadat de betalingen zijn ontvangen op de zakelijke rekening. Hiernaast heeft de bank aangevoerd dat de consument niet heeft toegelicht op welke grondslag op de bank een plicht of verantwoordelijkheid rust om verliezen die plaatsvonden op een rekening aangehouden bij een andere bank te compenseren. Het argument van de consument dat de bank geld verdient aan spaartegoeden en voldoende draagkracht heeft om de schade te dragen, ziet zij niet als een rechtens te respecteren argument.

- 3.7 De commissie volgt het standpunt van de bank en oordeelt dat de coulanceregeling niet van toepassing is. Vast staat weliswaar dat de consument is gebeld door een oplichter, die hem ertoe heeft bewogen het programma Anydesk op zijn computer te downloaden, en dat daarna bedragen zijn overgeboekt vanaf de betaalrekening bij de bank naar de zakelijke rekening van de consument bij een andere bank. De bank heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat het telefoonnummer waarmee de oplichter belde van de 'Reisverzekering Alarmcentrale' is en ten tijde van de oplichting niet vermeld stond op de website van de bank. Verder heeft de oplichter de consument niet verzocht om de betalingen te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank. Ook heeft de bank toegelicht dat een overmaking naar een eigen rekening niet valt onder deze coulanceregeling. Aan de definitie van bankhelpdeskfraude in de zin van de coulanceregeling is niet voldaan en de consument heeft daarom geen recht op een vergoeding onder die regeling. Ten overvloede merkt de commissie daarbij op dat het niet aan haar is om naar eigen believen de coulanceregeling op te rekken.<sup>1</sup>
- 3.8 Nu er geen schadevergoeding kan worden toegekend op grond van de coulanceregeling, zal de commissie ingaan op de relevante wettelijke regels ten aanzien van schadeplichtigheid bij betalingstransacties.

*Is de bank op basis van de wet verplicht om de schade te vergoeden?*

- 3.9 Gelet op de aangifte van de consument, het verweer en de vaststaande feiten omtrent de fraude staat voor de commissie voldoende vast dat de consument niet ingestemd heeft met de frauduleuze transacties op 6 juli 2023. De commissie houdt het ervoor dat de limietverhoging en de transacties door de oplichter zijn uitgevoerd nadat de consument Anydesk op zijn computer heeft geïnstalleerd en de oplichter in staat was gesteld om de besturing van de computer over te nemen. Daarom zijn de bepalingen over niet-toegestane transacties in het Burgerlijk Wetboek (BW) van toepassing (zie de relevante bepalingen in de bijlage). Het uitgangspunt is dat de bank het bedrag van niet-toegestane betalings-transacties onmiddellijk aan de consument moet terugbetalen (artikel 7:528 BW).

---

<sup>1</sup> In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

De bank hoeft dit echter niet te doen als komt vast te staan dat de consument één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nakomen (artikel 7:529 lid 1 BW). Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels van de bank.

- 3.10 Uit de processtukken blijkt dat de consument de oplichter toegang heeft gegeven tot zijn computer nadat deze hem had bewogen het programma Anydesk op zijn computer te downloaden. Nadat de consument het programma Anydesk had gedownload, heeft hij de oplichter in staat gesteld om op afstand de besturing van de computer over te nemen. De consument heeft vervolgens ingelogd in zijn Mijn SNS omgeving waarna de oplichter een onjuiste voorstelling van zaken aan de consument kon laten zien en hij ongemerkt een transactie aan een voor hem volstrekt onbekende begunstigde en de limietverhoging heeft gefiatteerd. Later op de dag heeft de oplichter weer telefonisch contact opgenomen met de consument en hem ertoe bewogen om nogmaals het programma Anydesk op zijn computer te installeren. De consument heeft de oplichter hiermee voor een tweede keer in staat gesteld om op afstand transacties te verrichten. De commissie is van oordeel dat de consument hiermee in strijd met de veiligheidsregels (opgenomen in artikel 7 van het reglement) heeft gehandeld. Bovendien had de consument eerder argwaan moeten krijgen dat er iets niet klopte en heeft de consument nagelaten actie te ondernemen naar aanleiding van de berichten van de bank over het verhogen van de limiet. Door dat niet te hebben gedaan, kan het handelen van de consument als grof nalatig in de zin van de wet worden gekwalificeerd.
- 3.11 De commissie concludeert dat de consument met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels niet is nagekomen. Het gevolg daarvan is dat de gehele schade voor rekening van de consument komt. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.
- 3.12 Daarnaast ziet de commissie geen aanleiding om de eigen aansprakelijkheid van de consument te beperken op grond van artikel 7:529 lid 2 BW.

#### *De zorgplicht van de bank*

- 3.13 De commissie is van oordeel dat de bank niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Vast staat dat de bank in de periode vanaf 2020 tot aan de oplichting meerdere keren en via verschillende kanalen gewaarschuwd heeft voor de diverse vormen van helpdeskfraude. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was. In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betalingsopdrachten wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebracht.

De stelling van de consument dat de bank naar aanleiding van het verzoek tot verhoging van de limiet telefonisch contact met hem had moeten opnemen, volgt de commissie niet. De bank heeft de consument per e-mail en per SMS geïnformeerd over de aanvraag en vervolgens gaat de limietverhoging pas vier uur later in. Van de bank kan niet worden verwacht dat zij persoonlijk contact opneemt met al haar klanten die een limietverhoging aanvragen. Dat de consument niet binnen het tijdsbestek van vier uur zijn berichten heeft bekeken, komt voor zijn rekening en risico. Daarbij is de commissie van oordeel dat het opnemen van het bedrag in de berichten van de bank het verschil niet zou hebben gemaakt, nu de consument heeft aangegeven de berichten pas te hebben gezien nadat de transacties waren verricht. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

#### *Conclusie*

- 3.14 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is de bank daarvoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.15 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 7 van het reglement, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

## **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](http://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](http://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 oktober 2023, 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 en de algemene voorwaarden**

In deze bijlage zijn opgenomen de relevante bepalingen uit het Reglement privérekening en het Burgerlijk Wetboek

### **Reglement privérekening**

#### **Artikel 7 Veilig bankieren en betalen (uniforme veiligheidsregels particulieren)**

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels vind je op [veiligbankieren.nl](http://veiligbankieren.nl). We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie voor Mijn SNS gemaakt.

(...)

#### **Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan de veiligheidsregels?**

Je vermindert de kans dat je slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als je de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder je toestemming van je betaalrekening is afgeschreven, door ons wordt vergoed. We zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan je te vergoeden. Wanneer je je aan de onderstaande 5 veiligheidsregels houdt, loop je niet het risico dat de gehele schade voor je eigen rekening komt.

#### **Wat moet je doen?**

1. Houd je beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken.
4. Controleer je betaalrekening.
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

### **Burgerlijk Wetboek, Boek 7**

#### **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. 12/14 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 betaaldienst 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 geauthentiseerd, 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.