

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0556

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	2 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Spoofing. Coulancregeling. Toegestane betalingstransacties. De consument is benaderd door iemand die zich voordeed als een medewerker van de fraudedesk van de bank. Er is hem voorgehouden dat er geld van zijn betaalrekening was gehaald en de medewerker kon hem helpen om zijn geld veilig te stellen. Op verzoek van de medewerker heeft de consument het programma 'Anydesk' geïnstalleerd en aan haar toegang verleend tot zijn computer. Over een periode van vijftien dagen is er in totaal € 30.138,- overgemaakt naar een bankrekening van een derde met als omschrijving 'aankoop caravan'. Achteraf bleek de consument te zijn opgelicht. De consument is van mening dat de bank zijn schade dient te vergoeden en doet daarvoor een beroep op de coulancregeling. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is omdat de coulancregeling niet van toepassing is en de bank enkel is opgetreden als betaaldienstverlener. Van een zorgplichtschending is geen sprake geweest. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw [naam 1].
- 1.3 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 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 een betaalrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 24 juli 2023 is de consument telefonisch benaderd door iemand die zich voordeed als medewerkster van de fraudedesk van de bank. Er zou geld van zijn bankrekening zijn afgehaald. Het telefoonnummer waarmee de fraudeur heeft gebeld, is niet bekend. De consument is vervolgens door de fraudeur overgehaald om het computerprogramma 'Anydesk' te installeren en toegang te verlenen tot zijn computersysteem.
- 2.3 In een periode van vijftien dagen is in totaal € 30.138,- van de bankrekening van de consument afgeschreven. De consument is hiermee akkoord gegaan door een persoonlijke browsercode in zijn 'Mijn SNS' bankomgeving in te voeren. Er hebben in totaal veertien overboekingen plaatsgevonden. De eerste overboeking heeft plaatsgevonden op 24 juli 2023, waarbij een bedrag van € 888,- is overgemaakt naar een winkel. Tussen 25 juli en 7 augustus 2023 hebben dertien overboekingen plaatsgevonden. Hierbij is in totaal een bedrag van € 29.250,- overgemaakt naar een derde onder vermelding van 'aankoop caravan'. Gedurende de fraudeperiode zijn ook vier limietverhogingen aangevraagd en verkregen. De bank heeft bij elke limietaanvraag een bevestiging gestuurd naar het e-mailadres van de consument en een wachttijd van vier uur ingesteld.
- 2.4 In de periode vanaf 24 juli 2023 tot en met 7 augustus 2023 heeft de consument geen contact opgenomen met de bank.
- 2.5 Het transactiemonitoringssysteem van de bank heeft geen alert gegenereerd.
- 2.6 Op 7 augustus 2023 heeft de consument ontdekt dat hij slachtoffer was geworden van fraude. Hij heeft hierover op 8 augustus 2023 contact opgenomen met de bank en in reactie hierop heeft de bank een fraudeonderzoek ingesteld. De in 2.3 genoemde bedragen zijn terechtgekomen in het criminele circuit en de consument heeft daarvan niets teruggezien.
- 2.7 Op 9 augustus 2023 heeft de consument aangifte gedaan van oplichting bij de politie en het proces-verbaal met de bank gedeeld.
- 2.8 Uit coulance heeft de bank een bedrag van € 888,- aan de consument vergoed. De consument heeft de bank verzocht om ook het resterende bedrag aan schade te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

#### *De klacht en vordering van de consument*

- 2.9 De consument vordert betaling van een bedrag van € 30.000,- vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 8 oktober 2023.
- 2.10 De consument is van mening dat de bank hem volledig schadeloos had moeten stellen op grond van de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: coulanceregeling). De consument wijst erop dat hij aan alle voorwaarden van die regeling voldoet.
- 2.11 Daarnaast is de consument van mening dat de bank met preventieve maatregelen de fraude had kunnen voorkomen. De consument heeft hierbij ook aangevoerd dat de bank na de tweede overschrijving van € 2.000,- contact met hem had moeten opnemen. Dit is niet gebeurd en het had veel leed kunnen voorkomen als de bank dat wél had gedaan. Ook de e-mail van de bank dat er een limietverhoging is aangevraagd, is niet te beschouwen als een 'waarschuwingsmail'. Het is een standaardmail die iedereen ontvangt als je een limietverhoging aanvraagt, aldus de consument.
- 2.12 De consument heeft tot slot zijn ongenoegen geuit over het telefooncontact met de bank. De werkwijze van de bank, waarbij een bankmedewerker van de afdeling fraudedetectie, anoniem en telefonisch, aan een door fraude getraumatiseerde klant meedeelt dat er geen beroep op de coulanceregeling mogelijk is omdat het geld niet meer te achterhalen is, dient door de bank onder de loep te worden genomen.

#### *Het verweer van de bank*

- 2.13 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**

#### *Een opmerking vooraf*

- 3.1 Nu de bank de overboeking op 24 juli 2023 volledig aan de consument heeft vergoed, heeft de commissie de klacht van de consument beoordeeld als zijnde een klacht gericht tegen de beslissing van de bank om de overige dertien overboeken van in totaal € 29.250,- niet te vergoeden.

#### *Waar gaat de klacht over?*

- 3.2 De klacht van de consument komt er in de kern op neer dat de bank hem uit coulance schadeloos had moeten stellen en dat zij haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden waardoor een recht op schadevergoeding bestaat.

De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet gehouden is en dat de vordering moet worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.

*Op wie rust de stelplicht en bewijslast?*

- 3.3 Om te beginnen rust de stelplicht en de bewijslast van de zorgplichtschending door de bank in principe op de consument op grond van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). Wel geldt dat geen al te hoge eisen mogen worden gesteld aan de stelplicht en de bewijslast ter zake van het causaal verband tussen de fout van de bank – indien die fout vaststaat – en de schade die de consument stelt te hebben geleden.<sup>1</sup>

*Is de bank verplicht om de schade uit coulance te vergoeden?*

- 3.4 De commissie ziet aanleiding om eerst de vraag te beantwoorden of in deze kwestie is voldaan aan de in de coulanceregeling neergelegde definitie van ‘spoofing’ en de daarin opgenomen criteria. De coulanceregeling biedt, onder voorwaarden, een vergoeding aan bij spoofing.

- 3.5 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.”*

- 3.6 Gelet op de coulanceregeling hanteren de banken coulance voor slachtoffers van spoofing in het geval door het slachtoffer aangifte van spoofing is gedaan, er sprake is geweest van spoofing van naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank, er enige vorm van bewijs wordt aangedragen door het slachtoffer dat er spoofing heeft plaatsgevonden, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is (en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer).

- 3.7 Vaststaat dat de consument is gebeld door iemand die zich voordeed als een medewerker van de fraudedesk van de eigen bank. De commissie is van oordeel dat het gebruik van de naam en het telefoonnummer van de bank nodig is om binnen de coulanceregeling te vallen.

---

<sup>1</sup> Vgl. Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 juni 2022, ECLI:NL:GHARL:2022:4568, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) en Kifid CvB nr. 2022-0037, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Uit het dossier, waaronder het overgelegde proces-verbaal bij de politie, blijkt niet dat de oplichter heeft gebeld met een zogenaamd 'gespoofd telefoonnummer' van de bank.<sup>2</sup> De commissie heeft daarom niet kunnen vaststellen dat er misbruik is gemaakt van een telefoonnummer van de bank. Dat de consument door de oplichter op het verkeerde been is gezet, leidt niet tot een ander oordeel van de commissie. Aan de definitie van bank-hulpdeskfraude in de zin van de coulanceregeling is naar het oordeel van de commissie 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 believe de coulanceregeling op te rekken.<sup>3</sup>

- 3.8 Nu geen schadevergoeding kan worden toegekend op grond van de coulanceregeling, zal de commissie ingaan op de relevante wettelijke regels ten aanzien van schadelijktigheid bij betalingstransacties. Daartoe wordt eerst het toetsingskader uiteengezet, en daarna wordt dit toegepast op deze kwestie.

#### *Toetsingskader*

- 3.9 De commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van een bank voor haar onder omstandigheden een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover consumenten, die in een contractuele relatie tot de bank staan.<sup>4</sup> Die maatschappelijke functie van een bank hangt samen met haar centrale positie in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, en omdat zij op die gebieden bij uitstek deskundig is en ter zake beschikt over informatie die anderen missen. Die rol houdt geen algemene wettelijke taak in tot bestrijding van alle vormen van fraude. Een bank moet haar klanten op grond van deze bijzondere zorgplicht wel enigszins beschermen tegen misbruik van hun bankrekeningen, waaronder niet-geautoriseerde of frauduleuze betalingen.
- 3.10 De reikwijdte van deze bijzondere zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wwft) en de daarop gegronde nadere regelgeving.<sup>5</sup> Die bijzondere zorgplicht omvat daarnaast een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren.<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup> Met spoofing laten oplichters een ander nummer op de telefoon van de ontvanger zien dan waar ze werkelijk mee bellen.

<sup>3</sup> In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

<sup>4</sup> Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984.

<sup>5</sup> Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

<sup>6</sup> Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (Safe Haven) en Gerechtshof Amsterdam 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611.

- 3.11 In het licht van die bijzondere zorgplicht mag van een bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.<sup>7</sup> Wanneer een bank wetenschap heeft van of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden op de bankrekening van een klant, brengt deze bijzondere zorgplicht mee dat zij tot onderzoek overgaat en adequate maatregelen treft.

*Had de bank de consument op grond van de wet schadeloos moeten stellen?*

- 3.12 De commissie oordeelt dat de bank de consument niet schadeloos hoeft te stellen. De commissie overweegt daartoe als volgt.
- 3.13 De bank heeft in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Als betaaldienstverlener is een bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden gehoor te geven aan een betaalopdracht van de betaler, mits aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Zij mag een betaalopdracht alleen weigeren op een contractuele of een wettelijke grond.
- 3.14 Hierbij bestaat geen algemene monitoringsplicht voor banken. Dit betekent ook dat de bank niet verplicht is om de persoon of de maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.<sup>8</sup> Het is de verantwoordelijkheid van de consument – en niet van de bank – om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of, en met wie, zij zaken willen doen en waarin.<sup>9</sup> Een algemene monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.<sup>10</sup>
- 3.15 Niet ter discussie staat dat de consument de betaalopdrachten heeft gewild en heeft verstrekt en geaccordeerd in overeenstemming met de tussen hem en de bank overeengekomen procedures. Weliswaar heeft de consument gesteld zich niet te kunnen herinneren of en hoe en wanneer hij kennis heeft kunnen nemen van de van toepassing verklaarde voorwaarden, maar hij heeft de toepasselijkheid van die voorwaarden niet betwist. Het gaat dus om toegestane betalingstransacties (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank had geen reden om te twijfelen aan de juistheid van deze betaalopdrachten. In deze situatie geldt het uitgangspunt dat de bank geen verwijt treft als zij die betalingstransacties, zonder nadere monitoring, uitvoert. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank, in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener, verplicht om deze transacties uit te voeren, hetgeen ook is gebeurd. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee geen fout gemaakt.

---

<sup>7</sup> Kifid GC nr. 2016-602.

<sup>8</sup> Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656.

<sup>9</sup> Kifid GC nr. 2023-0487.

<sup>10</sup> Kifid GC nr. 2019-759 onder 4.3.

- 3.16 Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank, in haar rol van betaaldienstverlener, wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.<sup>11</sup>  
De commissie constateert dat de oplichting waarvan de consument slachtoffer is geworden zich buiten het gezichtsveld van de bank heeft afgespeeld. In dit dossier ontbreken aanknopingspunten voor het oordeel dat het betalingsverkeer via de bankrekening ongebruikelijk was en dat de bank daarvan en van daaraan verbonden gevaren voor de consument 'subjectieve wetenschap' had.
- 3.17 Uit de stukken blijkt dat de bank heeft meegewerkt aan dertien overboekingen van af de betaalrekening van de consument naar een betaalrekening van een onbekende derde bij een andere bank, waarbij volgens de bankadministratie onder omschrijving de termen 'aankoop caravan' zijn gebruikt. Niet gebleken is dat het transactiemonitoringssysteem van de bank een alert heeft gegeneerd en de consument heeft pas na de laatste frauduleuze overboeking op 7 augustus 2023 de bank geïnformeerd over de oplichting.
- 3.18 De commissie is van oordeel dat er geen aanleiding was voor de bank om nader onderzoek te doen of de consument te waarschuwen. De commissie ziet ook geen aanleiding om aan te nemen dat de bank de betaalopdrachten naar de betaalrekening bij de andere bank op basis van artikel 7:523 lid 2 en 3 BW had moeten weigeren. Dat zou wellicht anders zijn geweest als de consument eerder contact had opgenomen met de bank, maar dat is niet gebeurd. Nu niet is voldaan aan de eis dat de bank 'wetenschap had van' of 'serieuze aanwijzingen had voor' onregelmatigheden op de bankrekening van de consument, kan op die grond geen zorgplichtschending worden aangenomen.
- 3.19 Als onvoldoende weersproken staat voor de commissie ook vast dat gedurende de periode van oplichting de bank een wachttijd van vier uur heeft gehanteerd, voordat de overboekingslimieten werden verhoogd. Ook heeft de bank bij elke aanpassingen van die limiet een e-mail gestuurd naar het e-mailadres van de consument. Vaststaat dat de consument die e-mails heeft ontvangen en hierna geen contact heeft opgenomen met de bank. Daarnaast heeft de bank in het voorloopscherm van 'Mijn SNS' een algemeen waarschuwingsbericht tegen internetcriminelen geplaatst. Naar de commissie begrijpt, is het aanloopscherm het eerste scherm dat de consument te zien heeft gekregen nadat hij heeft ingelogd in zijn digitale bankomgeving. Om verder te kunnen gaan, moet het waarschuwingsbericht worden geaccepteerd. De bank heeft daarnaast via haar website, via e-mails aan de consument en via haar nieuwsbrieven meermaals gewaarschuwd voor de diverse vormen van fraude en hoe oplichting voorkomen kan worden. In het licht hiervan heeft de bank, met de hiervoor omschreven maatregelen, voldaan aan haar algemene inspanningsverplichting om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Tot meer was de bank gegeven de omstandigheden op dat moment niet gehouden.

---

<sup>11</sup> Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

- 3.20 Het voorgaande samenvattend heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet, althans onvoldoende, aangetoond dat de bank tekortgeschoten is in de uitvoering van haar dienstverlening en gehouden zou zijn de schade van de consument te vergoeden.

*Het telefoongesprek tussen de consument en de bank*

- 3.21 De consument heeft zich beklaagd over het contact met de bank en de manier waarop zijn verzoek om coulance is afgewezen. Hij verwijt de bank dat de afwijzing hem telefonisch is meegedeeld door een bankmedewerker bij de fraudedetectie, die anoniem wenste te blijven. De bank heeft toegelicht dat vanwege de veiligheid geen namen van medewerkers worden doorgegeven bij een onderzoek naar fraude. De commissie kan zich voorstellen dat de consument de afwijzing van zijn verzoek om coulance onderbouwd en op schrift had willen ontvangen met een vermelding van de naam van de behandelaar. De bank heeft echter beleidsvrijheid om haar dienstverlening naar eigen inzichten in te richten en naar het oordeel van de commissie zijn de grenzen van haar beleidsvrijheid niet overschreden. Wel verzoekt de commissie de bank om notie te nemen van hetgeen de consument in zijn verweer hierover heeft gesteld.

*Slotsom*

- 3.22 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van een malafide organisatie die hem met behulp van gewiekste methoden geld afhandig heeft gemaakt, is de bank daarvoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

#### **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 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 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**

Nederlands Recht

### **Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

Bewijs

Artikel 150

*De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.*

### **Burgerlijk Wetboek Boek 7**

Toestaan van betalingstransacties

Artikel 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 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 523

- 2. Indien dit in de raamovereenkomst is overeengekomen, kan de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:
  - a. de veiligheid van het betaalinstrument;**

- b. het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument; of*
- c. het aanzienlijk toegenomen risico dat de betaler niet in staat is zijn betalingsverplichtingen na te komen die voortvloeien uit een gebruik van het betaalinstrument waarmee over een kredietruimte kan worden beschikt.*

*3. De betaaldienstverlener informeert in de situaties, genoemd in het tweede lid, de betaler voor of, indien dit niet mogelijk is, onverwijld daarna, over de blokkering en de redenen daarvoor op de wijze, overeengekomen in de raamovereenkomst, tenzij het doen van deze mededeling strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens Unierecht of krachtens andere toepasselijke wetgeving.*

#### Artikel 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.*

#### Uitvoering van de betalingstransactie

#### Artikel 533

*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.*