

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1126

(mr. L van Berkum, voorzitter, P.M. Mallekoote,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consumenten zijn opgelicht door fraudeurs die zich voordeden als medewerkers van de bank. De consumenten doen een beroep op de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude, stellen dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft en doen een beroep op de wetgeving voor niet-toegestane transacties. De bank heeft ten eerste naar voren gebracht dat de klacht niet behandeld kan worden, omdat de transacties vanaf de betaalrekening naar het crypto-account van de consumenten zelf gingen. Daarnaast heeft de bank betwist dat de coulanceregeling van toepassing is, dat zij haar zorgplicht geschonden heeft en dat zij aansprakelijk is voor de niet-toegestane transacties. De commissie is van oordeel dat zij de klacht kan behandelen. Verder is de commissie van oordeel dat de vordering van de consumenten gedeeltelijk moet worden toegewezen, op grond van de wetgeving voor niet-toegestane transacties.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en de aanvulling daarop en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Aanvankelijk besloot de commissie een mondelinge behandeling te organiseren, maar die is geannuleerd omdat de bank had medegedeeld dat zij niet bereid was een schikking te treffen en de commissie een mondelinge behandeling daarom niet zinvol vond.
- 1.3 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 consumenten houden een gezamenlijke betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening en de spaarrekening). Op het gebruik van de betaal- en spaarrekening is het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing verklaard. Daarnaast hebben de consumenten cryptowallets bij platforms Bitonic en Bitvavo.
- 2.2 Op 12 februari 2024 werden de consumenten gebeld door een medewerker van de fraudeafdeling van de bank, omdat zij toen net € 0,01 en € 100,- hadden overgemaakt naar Bitonic. De bank stelde hierover een aantal vragen aan de consumenten.
- 2.3 Op 27 maart 2024 werden de consumenten gebeld door een telefoonnummer van de bank. De persoon aan de andere kant van de lijn zei dat hij van de fraudeafdeling van de bank was. Later bleek dat de consumenten op 27 maart 2024 niet gebeld waren door de echte fraudeafdeling van de bank, maar door fraudeurs. De fraudeurs die de consumenten aan de telefoon hadden, refereerden aan het telefoongesprek van 12 februari 2024. Zij zeiden dat de rekeningen van de consumenten bij de bank niet veilig waren, omdat er geprobeerd was geld over te maken naar Bitvavo. De fraudeurs zeiden dat zij de consumenten zouden helpen om het geld te blokkeren. De consumenten hebben op advies van de fraudeurs Anydesk gedownload en ingelogd bij internetbankieren met hun inlognaam en wachtwoord van de bank, althans op een website die eruit zag als de website van de bank voor internetbankieren.
- 2.4 Op enig moment heeft de zoon van de consumenten ingegrepen en de verbinding met de fraudeurs verbroken. Daarna zagen de consumenten dat de fraudeurs het geld niet geblokkeerd hadden, maar hadden overgemaakt. Zij hebben € 25.000,- van de spaarrekening van de consumenten overgemaakt naar de betaalrekening. En vanaf de betaalrekening hebben ze in vijf betalingen € 24.600,- overgemaakt naar het account van de consumenten bij Bitvavo (hierna: de transacties). Vanaf het account van de consumenten is dit bedrag in de vorm van crypto's doorgeboekt naar andere wallets. Met uitzondering van een bedrag van € 1.681,-, dat is op het account van de consumenten blijven staan. Bitvavo heeft dat teruggeboekt naar de betaalrekening van de consumenten bij de bank.
- 2.5 De fraudeurs hebben ook crypto's weggeboekt die al in de cryptowallets van de consumenten stonden, met een totaalbedrag van € 75.248,48.
- 2.6 Op 28 maart 2024 hebben de consumenten bij de politie aangifte gedaan van deze oplichting. De consumenten hebben Bitvavo aangesproken voor schadevergoeding. Bitvavo heeft dat verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vorderen dat de bank enige vorm van coulance toepast ten aanzien van het bedrag dat vanaf hun betaalrekening is afgeschreven, te weten € 24.600,-. De consumenten zijn op een slinkse manier slachtoffer geworden van oplichting. Zij voelen zich hier beroerd over en het heeft grote impact op hun leven. De fraude vond plaats op een moment dat zij niet scherp waren, omdat zij aan de telefoon waren met een van hun kinderen die in het ziekenhuis was.
- 2.8 Ten opzichte van de bank beroepen de consumenten zich primair op de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude. Ook vinden zij dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft en wijzen zij op de aansprakelijkheid van de bank in verband met niet-toegestane transacties. Ter onderbouwing van hun vordering hebben de consumenten het volgende naar voren gebracht.
- 2.9 Ten eerste zijn de consumenten onder meer in de fraude getuind omdat een telefoonnummer van de bank gebruikt werd. De fraudeurs lieten de consumenten het telefoonnummer controleren, dat wekte vertrouwen. Terwijl de fraudeurs zogenaamd de rekeningen van de consumenten blokkeerden, zagen de consumenten een webpagina die sprekend leek op de pagina van de bank. Achteraf bleek dat een neppagina te zijn geweest. Bovendien refereerden de fraudeurs aan het gesprek van 12 februari 2024. Daar wisten de fraudeurs veel van. En het begin van het gesprek verliep vergelijkbaar met het gesprek van 12 februari 2024. Als de bank op 12 februari 2024 niet naar de consumenten gebeld had, waren zij niet zo meegegaan in de fraude op 27 maart 2024. De consumenten vinden het opvallend dat de fraudeurs op de hoogte waren van het gesprek van 12 februari 2024. Zij hebben gehoord dat fraudeurs soms eerst gaan werken bij een bank om op die manier ervaring op te doen voor de fraudes.
- 2.10 Daarnaast hebben de fraudeurs via nog twee banken waar de consumenten (zakelijk) bankieren geld proberen weg te sluizen. In tegenstelling tot de bank, hebben die twee banken de overschrijvingen wel geblokkeerd. De consumenten begrijpen niet dat de bank de frauduleuze betalingen niet heeft tegengehouden. Terwijl zij nooit zulke enorme bedragen naar cryptoplatforms overmaken.
- 2.11 Daar komt bij dat de consumenten op 12 februari 2024 aan de echte fraudeafdeling van de bank hebben doorgegeven dat zij geen gebruik meer zullen maken van Bitvavo. De consumenten hebben de bank verzocht de geluidsopname van het gesprek van 12 februari 2024 met hen te delen, maar dat heeft de bank niet gedaan.
- 2.12 Op 12 februari 2024 had de bank beter de betalingen aan Bitonic kunnen blokkeren en vervolgens via de beveiligde inlog of app een bericht kunnen sturen met de vraag of de consumenten daarover contact wilden opnemen met de bank.

Het verweer

- 2.13 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.14 Omdat de transacties naar het account van de consumenten bij Bitvavo zijn gegaan, is de schade pas ontstaan toen de bedragen werden weggeboekt uit de wallet bij Bitvavo. De bank kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor de door de consumenten geleden schade. Omdat de klacht gaat over schade als gevolg van bedragen die van een account bij Bitvavo zijn overgemaakt naar derden, is de bank op geen enkele wijze betrokken bij die overboekingen. Dat het bedrag eerder vanaf de betaalrekening bij de bank naar het account bij Bitvavo is overgemaakt, maakt het voorgaande niet anders. Die transacties hebben geen schade veroorzaakt. Er is daarom geen sprake van een door de bank verleende financiële dienst en de klacht kan daarom niet behandeld worden door de commissie. De bank verwijst hierbij naar de uitspraak van Kifid met nummer 2023-0198.
- 2.15 Voor zover de klacht wel behandeld wordt, voert de bank het volgende aan.
- 2.16 Omdat de transacties naar een rekening of account op naam van de consumenten gegaan zijn, is bovendien het coulancebeleid voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude niet van toepassing.
- 2.17 De bank heeft bij het uitvoeren van de transacties opgetreden als betaaldienstverlener. De bank was in beginsel verplicht om de transacties uit te voeren en hoefde vooraf geen controle uit te voeren, of de transacties te weigeren. De vergelijking met andere banken gaat niet op. Het is niet gebleken dat het geld in die gevallen ook gepoogd werd over te maken naar de rekeningen van de consumenten zelf (bij Bitvavo), en dat bij die banken ook al eerder geld was overgemaakt naar die rekeningen.
- 2.18 De bank was er niet van op de hoogte dat de consumenten te maken hadden met fraudeurs. De begunstigde stond ook niet bekend als malafide. Er was voor de bank dan ook geen aanleiding om in te grijpen. De transacties werden gedaan vanaf de telefoon van de consumenten en met hun codes. Dat de consumenten op 12 februari 2024 zouden hebben aangegeven dat zij geen gebruik meer gingen maken van Bitvavo, doet hier niets aan af. De bank is immers niet verplicht om transacties te controleren of te weigeren. De consumenten hebben daarin zelf een verantwoordelijkheid.
- 2.19 De consumenten tonen op geen enkele manier aan dat medewerkers van de bank betrokken zouden zijn bij de oplichting. De bank gaat daar daarom niet op in.
- 2.20 Voor de opname van het telefoongesprek heeft de bank de consumenten verwezen naar een andere afdeling van de bank. Uit de telefoonnotitie van de bank van 12 februari 2024 blijkt niet dat de consumenten gezegd hebben dat zij niet verder gaan met Bitvavo. Maar ook als de consumenten dat wel gezegd zouden hebben, zou dat niet betekenen dat de bank alle rechtsgeldig opgegeven transacties naar Bitvavo moet blokkeren.

De consumenten konden immers van gedachten veranderd zijn en Bitvavo staat niet bekend als malafide partij.

- 2.21 De bank is niet aansprakelijk in het kader van de regelgeving voor niet-toegestane transacties, omdat de consumenten grof nalatig gehandeld hebben.
- 2.22 De consumenten stellen enerzijds dat de bank alle transacties moet monitoren en de betalingen naar Bitvavo had moeten tegenhouden. Anderzijds stellen de consumenten dat de bank maar beter niet kan waarschuwen, aangezien de consumenten de waarschuwing van 12 februari 2024 liever niet hadden gehad. Juist omdat de consumenten gewaarschuwd waren, had bij hen alle alarmbellen moeten afgaan op 27 maart 2024 en had het op hun weg gelegen om direct zelf de bank te bellen.

3. De beoordeling

Welke vragen beantwoordt de commissie?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of zij de klacht kan behandelen. Het antwoord daarop is bevestigend. De inhoudelijke vragen zijn of de bank vanwege de coulanceregeling een vergoeding moet betalen aan de consumenten en zo nee, of de bank de fraude had moeten tegenhouden of wettelijk aansprakelijk is voor de schade. De commissie is van oordeel dat de bank een deel van de schade van de consumenten moet vergoeden, op grond van de wetgeving over niet-toegestane transacties. Dit alles wordt als volgt toegelicht.

De klacht kan worden behandeld

- 3.2 Het meest verstrekkende verweer van de bank betreft de behandelbaarheid van de klacht. Volgens de bank gaat de klacht niet over een financiële dienst van de bank, omdat de transacties naar het account van de consumenten ging. Er ontstond dus geen schade als gevolg van die transacties. De commissie is van oordeel dat de klacht wel behandeld kan worden. De klacht gaat over transacties op de betaal- en spaarrekening van de consumenten bij de bank. De consumenten menen dat de bank gehouden is hun schade te vergoeden die ontstaan is doordat de fraudeurs toegang kregen tot hun betaal- en spaarrekening, door zich voor te doen als medewerkers van de bank. Bovendien staat onbetwist vast dat de consumenten uiteindelijk schade hebben geleden: de bedragen die vanaf de betaalrekening van de bank zijn overgemaakt, staan niet meer tot hun beschikking (afgezien van het bedrag dat teruggeboekt is door Bitvavo). Dat de bank stelt dat de consumenten hun schade bij Bitvavo moeten verhalen, maakt de klacht niet niet-behandelbaar. De bank heeft verwezen naar uitspraak 2023-0198. Die klacht ging echter over gevorderde schade bij een andere bank, nadat dit bedrag daar naartoe was overgeboekt. Het ging daarbij niet primair om de bankhelpdeskfraude, daarvoor had de bank al een vergoeding aangeboden.

In het onderhavige geval gaat de klacht wel primair om de bankhelpdeskfraude, en die klacht is behandelbaar. Of daar een vergoeding uit voortvloeit, is een vraag die aan de orde komt bij de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Coulanceregeling bankhelpdeskfraude

- 3.3 De vier grootbanken, waaronder de bank, hebben een coulanceregeling vastgesteld voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude. Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude (spoofing).
- 3.4 Tussen partijen staat vast dat de consumenten zijn opgelicht door fraudeurs die zich voordeden als medewerkers van de bank. De consumenten hebben daarom meermaals een beroep gedaan op de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude. De bank betwist dat de consumenten daar een beroep op kunnen doen. Die betwisting motiveert de bank met de stelling dat de consumenten geen schade lijden, omdat de transacties zijn uitgevoerd naar het account van de consumenten bij Bitvavo.
- 3.5 De commissie volgt de bank in dit verweer. De coulanceregeling is niet in het leven geroepen om ook deze schade, ontstaan door transacties vanaf een account bij een derde partij, te vergoeden. Het beroep van de consumenten op de coulanceregeling slaagt daarom niet.

Zorgplicht

- 3.6 De consumenten stellen verder dat de bank de transacties had moeten tegenhouden. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consumenten als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consumenten.¹ De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de transacties zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.² Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld.³
- 3.7 Het is dus de vraag of de bank wist dat de consumenten opgelicht werden.

¹ Zie GC Kifid 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

² Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.

³ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consumenten hebben in dit kader naar voren gebracht dat zij op 12 februari 2024 aan de bank hebben doorgegeven dat zij geen gebruik meer zullen maken van Bitvavo. De bank heeft aan de hand van een telefoonnotitie betwist dat de consumenten dat gezegd hebben, maar ook als de consumenten het wel gezegd zouden hebben, zou dat nog geen verplichting inhouden om betalingen aan Bitvavo tegen te houden. De commissie volgt de bank in dat verweer. Als de consumenten gezegd hebben dat zij geen gebruik meer maken van Bitvavo, was de bank nog niet verplicht om betalingen aan Bitvavo tegen te houden. Ook hoefde de bank door een dergelijke melding van de consumenten niet te weten dat zij opgelicht werden aangezien zij tóch geld overmaakten naar Bitvavo. Voor het overige zijn er geen aanwijzingspunten dat de bank ten tijde van de transacties ervan op de hoogte was dat de consumenten opgelicht werden. De handelwijze van de andere banken waarbij gepoogd is om overschrijvingen te doen, maakt dat niet anders. De bank heeft dus niet verwijtbaar gehandeld door de consumenten niet te waarschuwen, of de transacties tegen te houden.

De bank moet een deel van de schade vergoeden

- 3.8 De consumenten beroepen zich tot slot op de wetgeving voor niet-toegestane transacties. De bank heeft in haar reactie op de klacht niet betwist dat de betalingen niet-toegestaan zijn, maar verweer gevoerd vanuit het uitgangspunt dat de transacties niet-toegestaan zijn. Daarom zijn de bepalingen over niet-toegestane transacties in het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang (zie de relevante bepalingen in de bijlage). Het uitgangspunt is dat de bank het bedrag van niet-toegestane betalingstransacties onmiddellijk aan de consumenten moet terugbetalen (artikel 7:528 BW). De bank hoeft dit echter niet te doen als komt vast te staan dat de consumenten één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nagekomen (artikel 7:529 lid 1 BW). Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consumenten zich moeten houden aan de veiligheidsregels van de bank. Als de consumenten aansprakelijk zijn op grond van artikel 7:529 BW, kan die aansprakelijkheid onder omstandigheden worden beperkt (artikel 7:529 lid 2 BW).
- 3.9 De bank heeft naar voren gebracht dat de consumenten de veiligheidsregels voor (internet)bankieren niet nagekomen zijn door Anydesk te installeren en de fraudeurs toegang te geven tot de computer van de consumenten en online bankieren en de transacties (al dan niet bewust) te accorderen. De veiligheidsregels zijn onder meer opgenomen in het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren, zie de bijlage.
- 3.10 De consumenten hebben inderdaad in strijd met de veiligheidsregels gehandeld door, nadat zij Anydesk installeerden en de fraudeurs hierdoor hun computer konden overnemen, in te loggen bij internetbankieren. De commissie is van oordeel dat de consumenten met grove nalatigheid hun verplichtingen niet zijn nagekomen. Doordat de consumenten Anydesk installeerden, konden de fraudeurs meekijken terwijl de consumenten inlogden bij internetbankieren. Bovendien werd af en toe het scherm zwart, zodat de consumenten niet konden zien wat er gebeurde. Tot slot is relevant dat de bank de consumenten tijdens het gesprek van 12 februari 2024 juist nog gewaarschuwd had voor beleggingsfraude.

Dat is weliswaar een andere vorm van fraude, maar de consumenten waren wel bewust gemaakt van internetoplichting in brede vorm. Als de consumenten niet hadden meegewerkt aan de fraude zoals zij dat gedaan hebben, was de fraude niet mogelijk geweest.

- 3.11 Omdat de consumenten met grove nalatigheid hun verplichtingen niet zijn nagekomen, zijn zij in beginsel aansprakelijk voor hun schade. De commissie maakt echter gebruik van de mogelijkheid om de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken, zoals bedoeld in artikel 7:529 lid 2 BW. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat het feit dat de consumenten enkele weken eerder, op 12 februari 2024, daadwerkelijk gebeld waren door de bank over het gebruik van hun rekening, ertoe heeft bijgedragen dat de consumenten meewerkten aan de fraude. De consumenten stellen dat de fraudeurs in het telefoongesprek refereerden aan het eerdere echte telefoongesprek met de bank en dat betwist de bank niet. De commissie is niet van oordeel dat de bank op 12 februari 2024 niet had mogen bellen naar de consumenten, maar maakt vanwege deze bijzondere omstandigheid wel gebruik van de mogelijkheid om de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken.
- 3.12 De consumenten hebben bij het indienen van de klacht genoemd dat hun schade € 24.600,- bedraagt, maar ook zelf naar voren gebracht dat zij van dat bedrag € 1.681,- terug ontvangen hebben. De commissie stelt dan ook vast dat het bedrag van de niet-toegestane transacties per saldo € 22.919,- is. Van dit bedrag wijst de commissie op grond van artikel 7:529 lid 2 BW de helft toe, dus € 11.454,50.

Ambtshalve toetsing

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 1.1A van het Informatieblad Particulieren van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 11.454,50 aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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. 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 2024, 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 en de algemene voorwaarden

Bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

Burgerlijk Wetboek

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.

Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

Toelichting veiligheidsregels

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

► Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de (digitale) betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en mobiele bankapps. Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.identifier), codes die u via een mobiele bankapp en/of die u per SMS van uw bank ontvangt.

- ▶ *U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die de bank aangeeft. In onderdeel 1B van dit hoofdstuk staat welk gebruik van beveiligingscodes is toegestaan.*
- ▶ *Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf te ontcijferen is. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw (digitale) betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.*
- ▶ *Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.*
- ▶ *Zorg ervoor dat niemand kan meekijken wanneer u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode maar ook om andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en Mobiel Bankieren.*