

**Open Universiteit**

## **Grove nalatigheid bij niet-toegestane betalingstransacties**

Art. 7:529 lid 1 BW 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 7:524 BW niet is nagekomen.



- 1. Welke verplichtingen dient een betaler uit hoofde van artikel 7:524 BW na te komen?
- 2. Maatstaf “grove nalatigheid: nadere definitie
- 3. Art. 7:529 lid 2 BW: Beperking aansprakelijkheid in gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen
- 4. Indien nog voldoende tijd: verzwaarde motiveringsplicht betaler vs. verplichting betaaldienstverlener om ondersteunend bewijs van fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te leveren.



**Welke verplichtingen dient een betaler uit  
hoofde van artikel 7:524 Bw na te komen?**



## WELKE VERPLICHTINGEN DIENT EEN BETALER UIT HOOFDE VAN ARTIKEL 7:524 BW NA TE KOMEN?

Lid 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.



## **WELKE VERPLICHTINGEN DIENT EEN BETALER UIT HOOFDE VAN ARTIKEL 7:524 BW NA TE KOMEN?**

Lid 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.**



# Maatstaf “grove nalatigheid: nadere definitie





## MAATSTAF “GROVE NALATIGHEID: PSD2, PREAMBULE NR. 72

- “Terwijl het begrip nalatigheid een schending van de zorgplicht inhoudt, dient een grove nalatigheid echter meer dan louter nalatigheid in te houden, en dus gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont.”
- In de regel moet... de mate van de beweerde nalatigheid volgens het nationale recht worden beoordeeld.



**MAATSTAF “GROVE NALATIGHEID: HVJ EU 1 AUGUSTUS 2025, ZAAK C-665/23, ECLI:EU:C:2025:598  
(IL TEGEN VERACASH SAS)**

- r.o. 74 en punt 65 van de conclusie AG: „grove nalatigheid” betreft “een gekwalificeerde schending van de zorgvuldigheidsplicht”.
- “Dus gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont”, zo blijkt ook uit punt 65 van de conclusie AG.



## HOE AANZIENLIJK MOET DE VERTOONDE MATE VAN ONVOORZICHTIGHEID ZIJN OM GROVE NALATIGHEID AAN TE NEMEN?

Uitspraak CvB nr. 2020-027 en 2023-0036:

...dat voor nalatigheid in grove zin is vereist dat de consument **bewust roekeloos nalatig** is geweest bij de niet-naleving van verplichtingen als hier aan de orde.

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0779:

Dit wordt door de commissie gedefinieerd als een **aan opzet grenzende schuld**.

= continentale denken van Romeinse/canonieke oorsprong  
(culpa/geestesgesteldheid)



## **HOE AANZIENLIJK MOET DE VERTOONDE MATE VAN ONVOORZICHTIGHEID ZIJN OM GROVE NALATIGHEID AAN TE NEMEN?**

Ierse Supreme Court, ICDL Saudi Arabia v European Computer Driving Licence Foundation Ltd [2012] 3 IR 327:

**a 'degree of negligence where whatever duty of care may be involved has not been met by a significant margin.'**

Aldus ook Financial Services and Pensions Ombudsman, Decision Ref: 2021-0214

= geobjectiveerde/normatieve zorgvuldigheidsnorm via een maatman-toets



**DUS IN WELKE GEVALLEN DRAAGT DE BETALER GELET OP ARTIKEL 7: 529 LID 1 BW (IN BEGINSEL) ALLE VERLIEZEN DIE UIT NIET-TOEGESTANE BETALINGSTRANSACTIES VOORTVLOEIEN?**

Antwoord: indien de niet-toegestane betalingstransacties 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!

Indien de betaler zich niet van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument bewust kon zijn, mag er geen aansprakelijkheid zijn. (Considerans PSD2, nr. 71).

Het enkel niet nakomen van verplichtingen uit hoofde van artikel 524 is dus niet genoeg, zo blijkt ook uit HvJ EU 1 augustus 2025, zaak C-665/23, ECLI:EU:C:2025:598 (IL tegen Veracash SAS), r.o. 67:



DUS OOK INDIEN DE BETAALDIENSTVERLENER NIET ONVERWIJLD IN KENNIS IS GESTELD VAN HET VERLIES, DE DIEFSTAL OF ONRECHTMATIG GEBRUIK VAN HET BETAALINSTRUMENT OF VAN HET NIET-TOEGESTANE GEBRUIK ERVAN DRAAGT DE BETAALDIENSTVERLENER (IN **BEGINSEL**) ALLE VERLIEZEN DIE UIT NIET-TOEGESTANE BETALINGSTRANSACTIES VOORTVLOEIEN?

HvJ EU 1 augustus 2025, zaak C-665/23, ECLI:EU:C:2025:598 (IL tegen Veracash SAS), r.o. 67:

67. Bijgevolg volstaat voor de toepassing van artikel 61, lid 2, van richtlijn 2007/64 een enkele schending van de zorgvuldigheidsplicht, of „eenvoudige nalatigheid”, zoals de Commissie het heeft geformuleerd, niet om terugbetaling aan de betaler uit te sluiten.(38) Zoals de verwijzende rechter terecht heeft opgemerkt, „bestraft” artikel 61, lid 2, dus niet elke vertraging in de kennisgeving, ongeacht de omstandigheden en het gedrag van de betaler. Enkel een vertraging in de kennisgeving die te wijten is aan de opzet of grove nalatigheid van de betaler leidt tot het verlies van het recht op terugbetaling.



**HR 21 MEI 2021, ECLI:NL:HR:2021:749**

Uit deze formuleringen volgt dat de in art. 56 PSD1 bedoelde **verplichting** van de betaaldienstgebruiker om de betaaldienstverlener ‘onverwijld’ in kennis te stellen van niet-toegestaan gebruik van een betaalinstrument, **aanvangt op het moment dat hij (subjectieve) bekendheid heeft met de niet-toegestane betalingstransactie**. Art. 7:524 BW moet in dezelfde zin worden gelezen, aldus de HR (r.o. 3.3.2).

In de Engelse tekst van art. 58 PSD1 gesproken van “without undue delay on becoming aware of ...”



**Art. 7:529 lid 2 BW: Beperking  
aansprakelijkheid in gevallen waarin de  
betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te  
hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit  
hoofde van artikel 524 niet is nagekomen**





## 7:529 LID 2 BW

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



## 7:529 LID 2 BW

**M.a.w.:** In gevallen waarin de betaler **met grove nalatigheid** zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter diens **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.



7:529 LID 2 BW: D.A. APPERLOO,

M.E.G. MURRIS EN D. VERHEIJ IN [WWW.VBK.NL/NIEUWSBRIEF/NIEUWSBRIEFBETAALFRAUDE-APRIL-2025](http://WWW.VBK.NL/NIEUWSBRIEF/NIEUWSBRIEFBETAALFRAUDE-APRIL-2025)

“Wat ons betreft kan de rechter de aansprakelijkheid van de consument – na het vaststellen van grof nalatig handelen – **alleen beperken door rekening te houden met** de specifieke omstandigheden waarin het betaalinstrument is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt (**omstandigheden aan de kant van de klant**)”.

DHE: “met name rekening houdend met” vs. “alleen beperken door”



**7:529 LID 2 BW: E.J. VAN PRAAG IN JOR 2025/87, PUNT 12**

**“PSD2 lijkt conform de tekst bij de verdeling van de aansprakelijkheid voor niet-toegestane betalingstransacties uitsluitend betekenis toe te kennen aan de rol van de klant.”**



## UITSPRAAK GESCHILLENCOMMISSIE KIFID NR. 2023-0779

“De consument heeft met verklaringen van zijn professionele zorgverleners aangetoond dat **sprake is van een kwetsbare geestestoestand**.

3.10 Rekening houdend met deze omstandigheden en de mate van persoonlijke verwijtbaarheid van de consument ..., beperkt de commissie de aansprakelijkheid van de consument tot de helft van de schade, zodat de helft voor rekening komt van de bank..”



**ANDERS: A.J. HAASJES, BESCHOUWINGEN OVER BETAALFRAUDE:  
AANSPRAKELIJKHEID ZONDER FOUT?, MVV 2025, P. 205 E.V.**

“De tekst van art. 7:529 lid 2 BW (die in lijn is met de tekst van art. 74 lid 1 PSD2) verwijst echter naar ‘de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument’, hetgeen **niet per se duidt op een gedraging van de consument**. Tot ‘de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt’, zou mijns inziens **ook rekening kunnen worden gehouden met de veiligheidseisen die de betaaldienstverlener hanteert** bij afgifte van een betaalinstrument, bijvoorbeeld het afhalen van een betaalpas door een werknemer van de rekeninghouder.”



**7:529 LID 2 BW: A.J. HAASJES, BESCHOUWINGEN OVER BETAALFRAUDE:  
AANSPRAKELIJKHEID ZONDER FOUT?, MVV 2025, P. 205 E.V.**

“Ik zou willen bepleiten dat waar de consument grof nalatig heeft gehandeld (...) slechts bij uitzondering ruimte kan bestaan voor een beperking van de aansprakelijkheid en dat dit in beginsel **niet aan de orde kan zijn indien de betaaldienstverlener geen fout kan worden verweten.**”



**ZIT KIFID OP DE LIJN VAN HAASJES? UITSpraak GESCHILLENCOMMISSIE KIFID 10 JANUARI 2025, NR. 2025-0018**

“3.12 Op basis van de beschikbare informatie **wist de (Volks)bank ... dat de consumenten** een betaalrekening bij ING Bank aanhielden en dat zij, ..., mogelijk **ook via die betaalrekening werden opgelicht**. Gesteld noch gebleken is dat het voor de (Volks)bank in dit geval onmogelijk en/of onredelijk bezwarend was om ING Bank te **waarschuwen**. ” Wel aannemelijk is dat ING Bank de tweede opname zou hebben voorkomen, als de bank haar had gewaarschuwd. De bank dient daarom het bedrag van € 450, - aan de consumenten terug te betalen.”



## **UITSPRAAK GESCHILLENCOMMISSIE KIFID 10 JANUARI 2025, NR. 2025-0018**

Kritisch over deze uitspraak: M. van der Beek in RF 2025/31; “Dit lijkt een wel heel ruime toepassing van art. 7:529 lid 2 BW en daartegen lijkt art. 107 PSD2 (DHE: volledige harmonisatie) te pleiten. ... Het was wellicht juridisch zuiverder geweest om de onderzoeksplicht van de bank in dit geval als een losstaande zorgplichtschending te kwalificeren, en het niet te zoeken in de terugbetaling van niet-toegestane betalingstransacties.”



**ZIT KIFID OP DE LIJN VAN HAASJES? UITSpraak GESCHILLENCOMMISSIE KIFID 19 MAART 2025,  
NR. 2025-0220**

“3.11 De commissie is van oordeel dat **de consument niet adequaat is gewaarschuwd** door bunq. bunq heeft de consument **alleen e-mailberichten over het nieuwe gekoppelde apparaat gestuurd**. Het had op de weg van bunq gelegen om de consument ook te waarschuwen via een sms- en/of pushbericht, waarmee zij **directer en sneller geïnformeerd zou worden over het nieuwe apparaat**. Van een e-mail is niet zeker of de consument daar een directe melding van krijgt en zeker, zoals de consument stelt, als zij in een app zoals die van bunq handelingen verricht. ...

Gezien de hiervoor besproken omstandigheden ziet de commissie aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken tot 50%.”

## **ZIT KIFID OP DE LIJN VAN HAASJES? GESCHILLENCOMMISSIE KIFID 16 MEI 2025, NR. 2025-0382**

“3.6. De commissie kent gewicht toe aan het soort rekening dat de consument heeft afgesloten bij de bank. Zo heeft de consument uitgelegd dat zij haar spaargeld voor langere tijd bij de bank wenste onder te brengen vanwege het gunstige spaarrentetarief dat de bank bood. Zij heeft welbewust een spaarrekening geopend welk product opnamebeperkingen kent. Ze vertrouwde erop dat ze hiermee haar spaargeld op een veilige manier, in bepaalde zin, had “vastgezet”. ...

3.7. De fraudeur heeft nadat hij toegang kreeg tot de spaarrekening deze, zoals de consument stelt, “a tempo” kunnen omzetten in een betaalrekening, daaraan een creditcard kunnen koppelen en de overboekingslimiet kunnen verhogen waarna in ongeveer een uur tijd het volledige spaartegoed van de consument van de rekening is afgeboekt.



## **ZIT KIFID OP DE LIJN VAN HAASJES? GESCHILLENCOMMISSIE KIFID 16 MEI 2025, NR. 2025-0382**

“3.10. Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de schade niet volledig voor rekening van de consument behoort te komen. Alles afwegende, acht de commissie de verdeling uit het eerdere aanbod van de bank passend in dit specifieke geval. Het ging om vergoeding van 70,05% van de schade ... .”

Zie verder Jurisprudentie Onderneming & Recht 26-09-2025, afl. 9, nr. 188 m.nt. G.S. Breukelaar over de nieuwe Verordening (EU) 2024/886 (de Instant Payments Regulation, om instantbetalingen, die binnen 10 seconden worden uitgevoerd, breder beschikbaar te maken in de EER vanaf 9 oktober 2025)



**BRENGT ONS OP DE VRAAG OF BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID EX ART. 7:529 LID 2 BW OOK AAN DE ORDE KAN ZIJN INDIEN DE BETAALDIENSTVERLENER GEEN FOUT KAN WORDEN VERWETEN.**

→ Financiële ombudsman Malta:

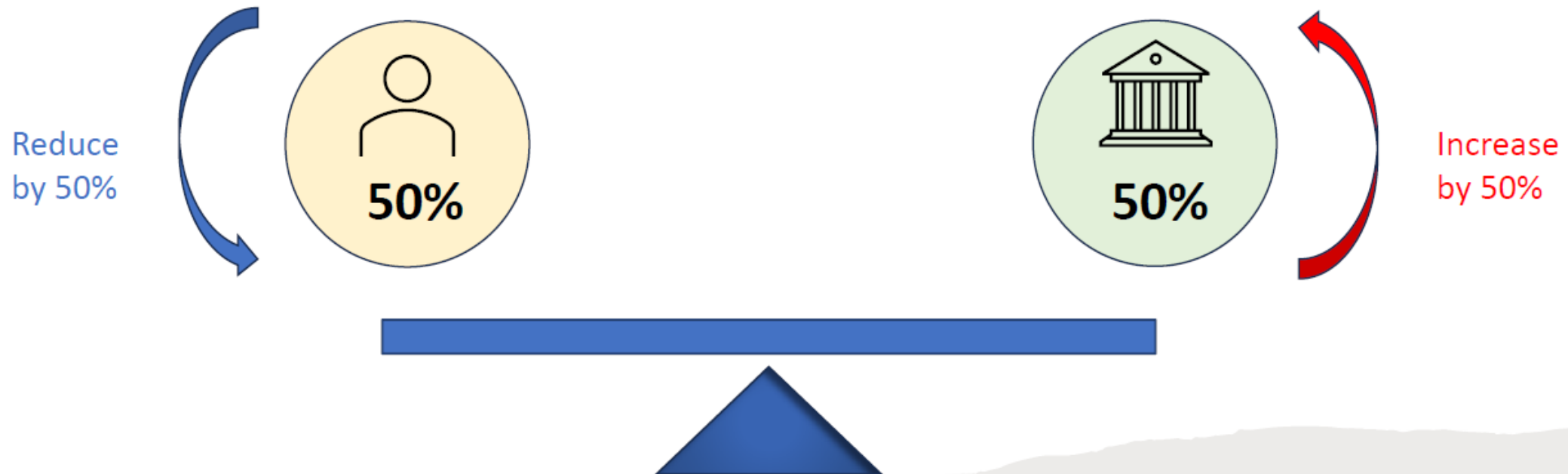
## Defining Gross Negligence

### Model Framework - 2

#### Criterion 1

If fraudulent message was received on usual channel of communication by the PSP, then PSU responsibility reduces by 50%

**Note:** Communications Authority confirmed that PSPs have no technological means to prevent such personification through smishing, but PSU still deserves reduction of responsibility as his/her level of gross negligence is diluted by the use of normal channel of communication with PSP.



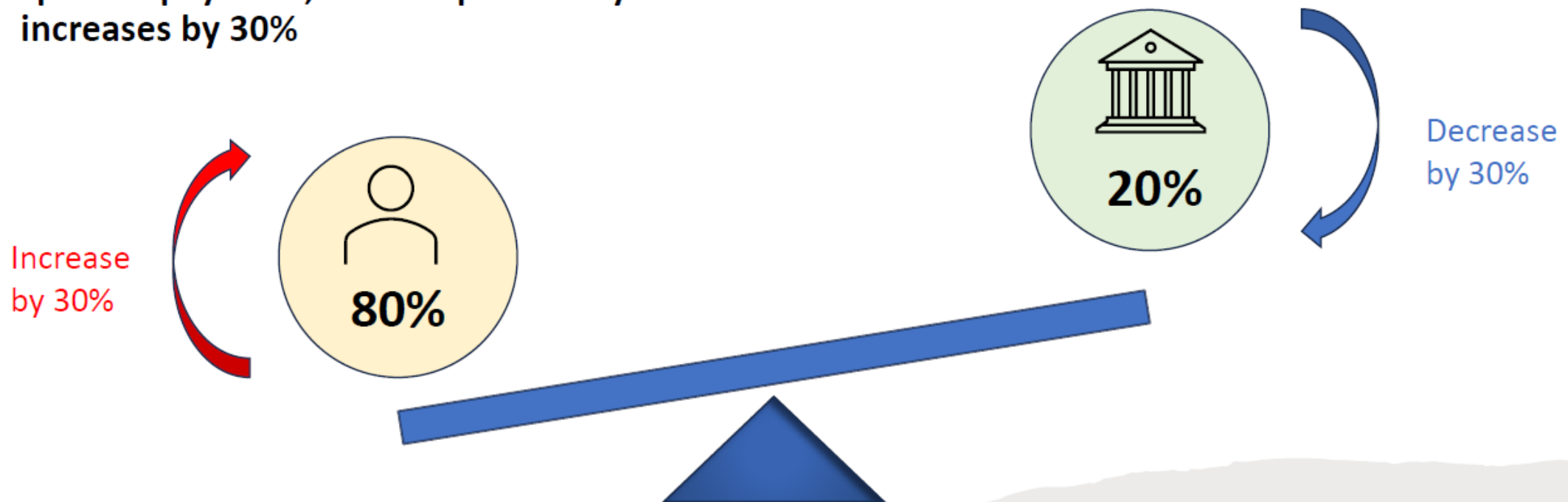
# Defining Gross Negligence

## Model Framework - 2

### Criterion 2

If PSU co-operated with fraudster to the point of inputting or helping fraudster to input data and codes to authorise the specific payment, then responsibility increases by 30%

**Note:** Some PSP systems permitted fraudsters to register a new device and thus take full control over the specific payment. In such a case the PSU responsibility does not go up by 30% as whilst giving access to interrogate the system, the PSU did not specifically authorise the payment.



# Defining Gross Negligence

## Model Framework - 2

### Criterion 3

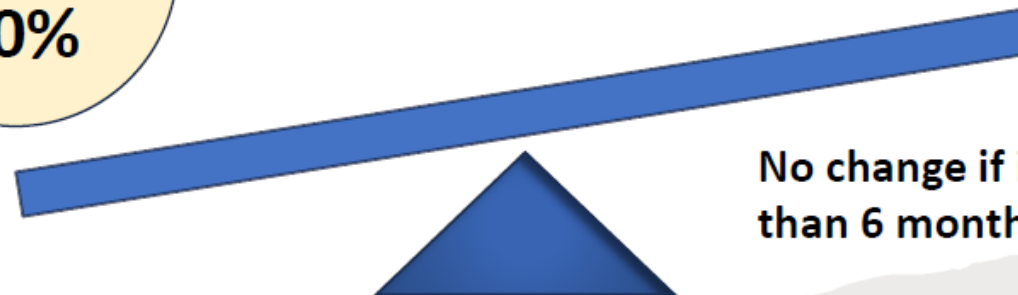
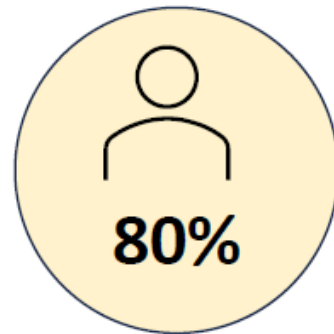
**Note:** No consideration is given to general warnings on PSP website, facebook page, social media or traditional media.

Increase in PSU responsibility if PSP had issued an appropriate warning on same channel on such fraud schemes by

By 20% if issued in the last 3 months

By 10% if issued in the last 6 months

No  
change



No  
change

No change if issued more  
than 6 months before the incident



**Verzwaarde motiveringsplicht betaler vs.  
verplichting betaaldienstverlener om  
ondersteunend bewijs van fraude of grove  
nalatigheid van de zijde van de betaler te  
leveren**



## **VERZWAARDE MOTIVERINGSPLICHT BETALER**

Hoewel het in beginsel aan de betaaldienstverlener is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de betaler – te bewijzen dat bijvoorbeeld sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de betaler, rust op de betaler een verzwaarde motiveringsplicht.

Dat betekent dat de betaler tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de niet-toegestane betaling heeft kunnen plaatsvinden (d.m.v. bijvoorbeeld bemachtigen en toegang krijgen tot betaalinstrument en PIN).



## **VERPLICHTING BETAALDIENSTVERLENER OM ONDERSTEUNEND BEWIJS VAN FRAUDE OF GROVE NALATIGHEID VAN DE ZIJDE VAN DE BETALER TE LEVEREN**

Wat indien de betaler tenminste enig inzicht heeft gegeven in de wijze waarop de niet-toegestane betaling heeft kunnen plaatsvinden (dus voldaan heeft aan verzwaarde motiveringsplicht)?

→ Art. 7:527 lid 2, laatste volzin: Dan moet de betaaldienstverlener ondersteunend bewijs verstrekken om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen!



**EINDE**

Zijn er vragen?