ARREST EUROPEES HOF VAN JUSTITIE INZAKE PHISHING

Het Europees Hof van Justitie heeft op **15 oktober 2026** in haar arrest geoordeeld dat banken slachtoffers van phishing sowieso binnen één werkdag moeten terugbetalen.

Het Hof stelt dat banken de terugbetaling bij een niet-geautoriseerde transactie niet vooraf mogen weigeren of vertragen met het argument dat de klant 'grof nalatig' is geweest.

Het spreekt voor zich dat dergelijke uitspraak van groot belang is (of kan zijn) in de strijd tegen phishing.

De exacte bewoording van het arrest zijn de volgende:

> *"Artikel 73, lid 1, en artikel 74, lid 1, van richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van richtlijn 2007/64/EG moeten aldus worden uitgelegd dat*
>
> ***een betalingsdienstaanbieder niet mag weigeren om het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terug te betalen aan een betaler op grond dat deze betaler deze transactie, in strijd met zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 69 van die richtlijn, mogelijk heeft gemaakt door grove nalatigheid****."*

Artikel 73 lid 1 van voormelde richtlijn stelt:

> *"De lidstaten zorgen ervoor dat, onverminderd artikel 71, de betalingsdienstaanbieder van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler* ***onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetaalt en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag****, nadat hij zich rekenschap heeft gegeven van de transactie of daarvan in kennis is gesteld;*
>
> ***uitgezonderd*** *indien de betalingsdienstaanbieder van de betaler redelijke gronden heeft* ***om fraude*** *te vermoeden en deze gronden schriftelijk aan de relevante nationale autoriteit meedeelt. "*

Artikel 69 stelt:

> *1. De betalingsdienstgebruiker die gemachtigd is een betaalinstrument te gebruiken:*
>
> *a) gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn; deze voorwaarden moeten objectief, niet-discriminerend en evenredig zijn;*

b) stelt, wanneer hij zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van het betaalinstrument, de betalingsdienstaanbieder of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit daarvan onverwijld in kennis.

*2. Voor de toepassing van lid 1, onder a), neemt de betalingsdienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, **in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen**."*

Volgens het Europees Hof zijn er twee verschillende interpretaties mogelijk, met name:

*Volgens **een eerste uitlegging** raakt zij de in artikel 73, lid 1, van deze richtlijn neergelegde verplichting tot onmiddellijke terugbetaling in het geval dat de betaler met grove nalatigheid zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 69 van deze richtlijn heeft verzaakt.*

*Volgens **een tweede uitlegging** heeft deze afwijking enkel betrekking op het definitieve karakter van de terugbetaling, waarbij de betalingsdienstaanbieder in eerst instantie moet overgaan tot die onmiddellijke terugbetaling alvorens hij eventueel in tweede instantie, via de daartoe bedoelde voorzieningen in rechte, van de betaler terugbetaling van het verlies in verband met niet-toegestane transacties kan vorderen.*

Het Europees Hof wenst, hetgeen ook de doelstelling is van die richtlijn, de consument te beschermen en volgt dus de tweede uitlegging.

Het Europees Hof stelt hierbij dat wanneer men de eerste uitlegging zou volgen, dit te grote nadelen zou hebben voor de consument:

*Een uitlegging van artikel 74, lid 1, van richtlijn 2015/2366 in die zin dat het de betalingsdienstaanbieder vrijstelt van zijn verplichting tot onmiddellijke terugbetaling als bedoeld in artikel 73, lid 1, van deze richtlijn wanneer de betaler met grove nalatigheid zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 69 van deze richtlijn heeft verzaakt, **zou echter niet alleen tot gevolg hebben dat de verplichting tot onmiddellijke terugbetaling aan de betaler haar nuttig effect wordt ontnomen**, maar ook dat deze gebruiker wordt gedwongen het initiatief te nemen om zijn recht in voorkomend geval voor de bevoegde rechterlijke instanties te doen gelden en de daaruit voortvloeiende nadelen, met name de eventuele proceskosten, te dragen.*

***Een dergelijke verdeling van verantwoordelijkheden en risico's ten nadele van de betaler is moeilijk verenigbaar met de in het vorige punt van het onderhavige arrest in herinnering gebrachte doelstelling om een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen**."*

Dit heeft tot gevolg dat het Europees Hof stelt dat de banken dus eerst moeten uitbetalen om dan vervolgens, mochten ze van oordeel zijn dat er sprake is van grove nalatigheid, die gelden terug te vorderen:

"Daarentegen strookt een uitlegging van artikel 74, lid 1, van richtlijn 2015/2366 in die zin dat het de betalingsdienstaanbieder niet vrijstelt van zijn verplichting tot onmiddellijke vergoeding, wel met de doelstelling om een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen.

*Die uitlegging staat er niet aan in de weg dat de betalingsdienstaanbieder **later van de betaler**, onder de in artikel 74, lid 1, van die richtlijn vastgestelde voorwaarden, de*

vergoeding vordert van de verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties wanneer ***deze het gevolg zijn van het verzaken, met grove nalatigheid van de betaler, van de verplichtingen van de betaler uit hoofde van artikel 69 van genoemde richtlijn****."*

Het spreekt voor zich dat dit arrest van groot belang is, zowel voor het slachtoffer als voor de banken.

Waar de banken in het verleden zeer vaak weigerden om die uitbetaling te doen omwille van beweerde nalatigheden in hoofde van het slachtoffer, kunnen ze dit nu niet meer inroepen als argument om niet (binnen de 24 uur) de tegoeden terug te betalen.

Het is aan de banken dus verboden "grove nalatigheid" als argument te gebruiken om die terugbetaling te weigeren.

Ze moeten dus eerst betalen en pas nadien kunnen ze, wanneer ze het bewijs hebben dat er sprake is van grove nalatigheid, de terugbetaling eisen.

***

Het is van groot belang te benadrukken dat de slachtoffers, tenzij in geval van fraude door het slachtoffer zelf, dus recht hebben op die (voorlopige) uitbetaling.

Waar men voorheen zelf het initiatief moest nemen om naar de Rechtbank te stappen om van de bank hun geld terug te krijgen wanneer een vrijwillige betaling werd geweigerd, wordt dit nu omgedraaid.

Het is de bank die naar de Rechtbank moet gaan om die tegoeden terug te vragen na die eerst te hebben uitgekeerd aan hun klant, slachtoffer van de phishing.

Waar vroeger het slachtoffer dus de eisende partij was in zo'n gerechtelijke procedure, en het procesrisico droeg, is dit nu omgekeerd en dienen de banken het procesrisico (en de gerechtskosten) te dragen.

Verder ligt ook de bewijslast bij de banken nu het aan hen is om die grove nalatigheid te bewijzen.

Voordien lag de bewijslast bij de slachtoffer nu zijn moesten bewijzen dat ze wel voldeden aan de voorwaarden om terugbetaling te krijgen.

Kortom, voormelde richtlijn en het Europees Hof van Justitie kiezen resoluut voor de consumentenbescherming.

***

Dergelijke uitspraak heeft uiteraard een grote precedentenwerking.

Menig slachtoffer zal nu dit arrest aanwenden om in dossiers alsnog de terugbetaling te vragen.

Belangrijk hierbij op te merken, is dat dit arrest ook kan aangewend worden in "oude" dossiers zodoende dat het voor elk slachtoffer de moeite loont om het dossier van onder het stof te halen en wederom de banken aan te schrijven en betaling te eisen.

De algemene verjaringstermijn naar Belgisch recht bedraagt immers 10 jaar.

Verder zal ook nog moeten blijken of Rechtbanken (of Hoven) vaak die grove nalatigheid in hoofde van het slachtoffer zullen weerhouden als juridische basis om het verzoek tot terugbetaling toe te kennen.

Gezien bendes die gespecialiseerd zijn in phishing heden ten dage zeer professioneel te werk gaan waardoor een “normale” consument onmogelijk, minstens zeer moeilijk, kan vaststellen, voorafgaandelijk aan de uitvoering van de transactie, dat er sprake is van oplichting of phishing, lijkt het mij ten zeerste twijfelachtig dat in vele procedures, opgestart door de banken, die grove nalatigheid zal worden weerhouden.

Echter is het ook algemeen geweten dat de banken in deze materie zeer terughoudend zullen zijn, ook ten overstaan van dat recente arrest van het Europees Hof van Justitie.

Of de banken zich hier zomaar zullen bij neerleggen, zal dus nog moeten blijken.

Feit is wel dat dit arrest in laatste aanleg gewezen is en dat er dus geen mogelijkheid is om tegen dit arrest in hoger beroep te gaan.

***

Mocht U of één van uw klanten vragen hebben m.b.t. deze materie, kunnen ze altijd ons kantoor contacteren.

Willan Advocaten BV 17 oktober 2026