Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0020

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

Datum uitspraak	8 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft met haar bankpas en pincode drie betalingstransacties uitgevoerd. Nadat dit is gebeurd, heeft zij zich gerealiseerd dat zij waarschijnlijk is opgelicht. Zij vordert dat de bank het daardoor verloren gegane bedrag aan haar vergoedt. Omdat voor de commissie vaststaat dat het gaat om toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 BW en de bank geen subjectieve wetenschap had van ongebruikelijke activiteiten, komt de door de consument geleden schade voor haar rekening en risico. Vordering is 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

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 heeft bij de bank een betaalrekening met de mogelijkheid tot internet-bankieren.

2.2 Op 4 juni 2025, omstreeks 20:50 uur, is de consument via SMS benaderd door, zoals het leek, de belastingdienst over een openstaande schuld. In de SMS zat een link. Zij heeft hierop geklikt en kwam op een site die veel leek op die van de Belastingdienst. Vervolgens heeft ze via een betaallink een bedrag van € 152,97 overgemaakt. Daarna kreeg ze weer een link toegestuurd en heeft ze nog twee bedragen overgemaakt, te weten € 106,99 en € 54,99. Door middel van de bankpas en bijbehorende pincode heeft zij in totaal € 314,95 overgemaakt ten laste van haar bankrekening bij de bank.

2.3 Kort daarna heeft de consument contact opgenomen met de fraudehelpdesk van de bank. Ook heeft zij aangifte gedaan bij de politie en het proces-verbaal met de bank gedeeld. De overgemaakte bedragen zijn verdwenen in het criminele circuit.

2.4 Partijen hebben gecorrespondeerd over de vraag voor wiens rekening de door de consument geleden schade dient te komen. De bank heeft haar aansprakelijkheid afgewezen en dit heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en de vordering van de consument

2.5 De consument vordert van de bank een betaling van € 315,- vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 4 juni 2025.

2.6 De consument voert daartoe het volgende aan. Ze is slachtoffer geworden van een geraffineerde vorm van fraude, 'Authorized Push Payment' (hierna: APP-fraude). Bij APP-fraude is sprake van bewuste misleiding en Europese richtlijnen tonen aan dat banken meer bescherming moeten bieden. In haar geval was er geen waarschuwing of blokkade van de transacties, ondanks dat het ging om een onbekend en mogelijk frauduleus rekening-nummer. Ze vindt dat de bank haar had moeten beschermen en onvoldoende rekening heeft gehouden met deze nieuwe vorm van misleiding.

2.7 De SMS vond zij niet verdacht, want een week daarvoor had zij haar belastingaangifte gedaan en het bedrag dat werd gevraagd kwam ongeveer overeen met wat zij moest betalen. Ook omdat Nederlands niet haar moedertaal is, is het voor haar moeilijk om de subtiele signalen van fraude te herkennen. Bovendien heeft zij een gediagnosticeerde angststoornis, wat druk op haar (door de dreiging met deurwaarder) en paniek vergroot. Ze benadrukt tot slot dat zij geen creditcardgegevens heeft gedeeld met de oplichter. Ook heeft ze direct contact opgenomen met de bank en aangifte gedaan bij de politie.

Het verweer

2.8 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 Beoordeeld moet worden of de bank de betalingstransacties had moeten tegenhouden en of de bank de schade van in totaal € 315,- aan haar moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Toegestane betalingstransacties

3.2 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betaling van in totaal € 315,- aan de oplichter zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd met haar bankpas en pincode via de Rabo App. Gelet daarop oordeelt de commissie dat de betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als een 'toegestane betalingstransacties'. De omstandigheid dat de consument zich kort na de betaling heeft gerealiseerd dat zij is misleid en dat zij onder invloed van die misleiding heeft ingestemd met de betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.[1]

3.4 De bank is, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan correct gegeven betaalopdrachten. Na de uitvoering hiervan heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[2]

De bank heeft een bijzondere zorgplicht

3.5 Het is op zichzelf correct dat op de bank in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht rust.

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0053 welke uitspraak te vinden is op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542.

Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[3] Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van de bank kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[4] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').

Geen algemene monitoringsplicht

3.6 De bijzondere zorgplicht van de bank behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als de bank – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat. Het is de commissie echter niet gebleken dat zich in deze zaak dergelijke aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan. De consument heeft onvoldoende duidelijk gemaakt waarom de bank de betreffende overboekingen had moeten detecteren. Het enkele feit dat het gaat om meerdere betalingen en dat de consument niet eerder bedragen naar deze partij heeft overgemaakt, is onvoldoende om aan te nemen dat de bank deze betalingen als frauduleus had moeten detecteren.[5]

3.7 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank haar (bijzondere) zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom ook om die reden niet verplicht de schade aan de consument te vergoeden.

Conclusie

3.8 Er zijn geen feiten komen vast te staan op grond waarvan de bank gehouden is tot vergoeding van de door de consument geleden schade. Niet op grond van nationaal recht en ook niet op grond van Europese richtlijnen. Daarom is de conclusie van het voorgaande dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering van de consument moet worden afgewezen.

---

[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (Van den Berg), welke uitspraak te vinden is op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (Safe Haven), rechtsoverweging 6.3.2, en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (Van den Berg), welke uitspraken te vinden zijn op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0364.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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 7:532 BW lid 1

1. *Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.*

Artikel 7:533 BW lid 4

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.*

Artikel 7:534 BW lid 1

1. *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*