Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0652

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is gebeld door een oplichter. Dit gesprek heeft ertoe geleid dat een bedrag van € 4.280,- van zijn betaalrekening is afgeschreven. De consument vordert dit bedrag van de bank terug. Volgens de consument heeft hij daar recht op omdat hij deze betaling niet heeft goedgekeurd maar alleen met de Rabo Scanner zijn paslimiet heeft verhoogd. De bank betwist dit. Uit de bankadministratie volgt dat de betaling is goedgekeurd met zijn pincode, bankpas, in combinatie met de Rabo Scanner, en dat daarbij een signeercode is ingevoerd. Nu hij ontkent, rust op hem een plicht duidelijkheid te geven hoe iemand anders aan zijn pincode kon komen en akkoord heeft kunnen geven voor de betaling. Deze duidelijkheid heeft hij niet gegeven. De commissie is daarom van oordeel dat het om een toegestane betalingstransactie gaat, waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. De vordering is afgewezen.

3. De beoordeling

Was de betaling van € 4.820,- een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie?

3.1 De commissie begrijpt uit de stelling van de consument dat hij ontkent met een betalingstransactie van € 4.280,- te hebben ingestemd, en dus moet de bank bewijzen dat hij dat wel heeft gedaan.[1]

3.2 De bank heeft dat bewijs geleverd. Uit de bankadministratie blijkt dat het gaat om een iDEAL-betaling die op 16 januari 2026 door de bank is uitgevoerd. Er is hiervoor een betaalopdracht en goedkeuring gegeven om de betaling uit te voeren. De goedkeuring is gegeven doordat de bankpas van de consument in de Rabo Scanner is gestoken, waarna zijn pincode is ingetoetst en op 'OK' is geklikt, een kleurvak is gescand en een 'signeercode' is ingevuld op de betaalpagina. Dit moet zijn gedaan door de consument zelf of iemand anders die de beschikking had over zijn persoonlijke bankgegevens en/of pincode om de betaalopdracht goed te keuren. Nu de consument betwist dat hij met de betaalopdracht heeft ingestemd, rust op hem een verzwaarde motiveringsplicht.[2] Dat betekent dat hij ten minste enig inzicht moet bieden in de wijze waarop een onbevoegde de betaalopdracht heeft kunnen laten uitvoeren. Een andere regel zou banken voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.3 De consument heeft dat inzicht niet gegeven. Er is door hem onvoldoende gesteld hoe een onbevoegde toegang heeft gekregen tot zijn pincode om de betaling goed te keuren. Hij heeft alleen het volgende verklaard. Hij werd gebeld door de oplichter, die hem vertelde dat er een bedrag van € 4.280,- was afgeschreven van zijn betaalrekening. Dit bedrag kon worden teruggeboekt als hij zijn daglimiet tijdelijk zou verhogen naar € 9.000,-. Hiervoor moest hij via zijn Rabo Scanner inloggen. Hoewel hij op dat moment twijfels kreeg, kwam de beller zeer professioneel, behulpzaam en betrouwbaar over, waardoor hij de instructies toch opvolgde. Hij heeft uitsluitend via de Rabo Scanner zijn paslimiet verhoogd. Ook is zijn bankpas niet uit zijn bezit geweest. Na enige tijd kreeg hij argwaan en nam hij contact op met de bank en zijn creditcardmaatschappij. Toen hoorde hij dat de transactie had plaatsgevonden. Hij benadrukt tot slot dat hij geen rekeningnummers, pincodes, verificatiecodes of andere vertrouwelijke gegevens heeft verstrekt.

3.4 Met de verklaring van de consument blijft het onduidelijk hoe iemand anders aan zijn pincode kon komen en akkoord heeft kunnen geven voor de transactie van € 4.280,-. Het ligt wel op de weg van de consument om daarover duidelijkheid te geven. Nu hij daarmee tekortschiet in zijn verzwaarde motiveringsplicht, is de commissie van oordeel dat dat – in juridische zin – sprake is geweest van een toegestane betalingstransactie.[3] Omdat sprake is van een toegestane betalingstransactie, is de consument daarvoor verantwoordelijk.

---

[1] Artikel 7:527 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), zie bijlage.
[2] Zie o.a. GC Kifid, nrs. 2024-0124, 2019-308 en 2019-733.
[3] Artikel 7:522 BW

De omstandigheid dat hij de betaling onder beïnvloeding en/of druk van de oplichter heeft verricht, tast de verleende toestemming voor de betaling niet aan.[4]

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[4] Zie o.a. GC Kifid nr. 2026-0334

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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. (..)

Artikel 7:524

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.

Artikel 527

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.
2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.