Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0990

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	5 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	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 Rabobank.

1.2 Rabobank 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 Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Een fraudeur die zich voordeed als medewerker van Rabobank heeft haar ertoe bewogen een nieuwe betaalrekening te openen en geld over te maken naar een cryptorekening op haar naam. De consument vindt dat Rabobank haar schade van € 900,- moet vergoeden. Zij stelt onder meer dat Rabobank, mede gelet op haar leeftijd en het afwijkende karakter van de transacties, had moeten ingrijpen. De commissie oordeelt dat de consument de betalingen zelf volgens de met Rabobank overeengekomen procedure heeft goedgekeurd en dat Rabobank niet gehouden was de transacties tegen te houden. Ook is niet gebleken dat Rabobank na de fraudemelding onvoldoende heeft gedaan om het geld terug te halen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De consument heeft de betalingen zelf geautoriseerd

3.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij Rabobank. Op 22 januari 2026 is zij gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van Rabobank. Het contact heeft vervolgens een groot deel van de dag geduurd. De consument werd veelvuldig gebeld en heeft op aanwijzing van de fraudeur verschillende handelingen verricht. Zo heeft zij onder meer apps geïnstalleerd, haar scherm gedeeld en haar identiteitsbewijs voor de camera gehouden. Ook is binnen haar bankomgeving een nieuwe betaalrekening geopend en is geld overgemaakt naar een cryptorekening op haar naam. De consument is uiteindelijk € 900,- kwijtgeraakt. Zij vindt dat Rabobank deze schade moet vergoeden.

3.2 De betalingen vanaf de Rabobankrekeningen zijn toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingen zelf heeft verricht en daarbij de met Rabobank overeengekomen procedure heeft doorlopen. Uit de administratie van Rabobank volgt dat de betalingen zijn uitgevoerd met de Rabo Scanner in combinatie met de bankpas en de persoonlijke pincode van de consument. Op de Rabo Scanner was daarbij zichtbaar welke betaalopdracht aan Rabobank werd gegeven, waarna de consument deze opdracht met de Rabo Scanner heeft goedgekeurd. De consument betwist niet dat zij deze handelingen zelf heeft verricht. Haar bezwaar is dat zij dit alleen heeft gedaan omdat zij door de fraudeur werd misleid en in de veronderstelling verkeerde dat zij de instructies van een medewerker van Rabobank opvolgde. Dat neemt echter niet weg dat zij de betaalopdrachten zelf volgens de overeengekomen procedure heeft goed-gekeurd. De betalingen kwalificeren daarom juridisch gezien als toegestane betalingstransacties.

De ernstige misleiding maakt de betalingen niet tot niet-toegestane betalingstransacties

3.3 Dat de consument door de fraudeur ernstig is misleid, maakt de betalingen niet tot niet-toegestane betalingstransacties. De consument heeft de betaalopdrachten immers zelf volgens de daarvoor geldende procedure goedgekeurd. Voor de kwalificatie van de betalingen is niet beslissend dat zij dit niet zou hebben gedaan als zij had geweten dat zij met een fraudeur te maken had.

3.4 De commissie begrijpt dat dit onderscheid voor de consument moeilijk te aanvaarden kan zijn. Uit haar aangifte komt naar voren dat zij gedurende vele uren op indringende wijze is misleid door iemand die zich als medewerker van haar eigen bank voordeed. De fraudeur heeft haar veelvuldig gebeld, haar verschillende handelingen laten uitvoeren en haar onder druk gezet door onder meer te zeggen dat er mensen met gereedschap en een koevoet onderweg waren. De consument verkeerde daarbij in de veronderstelling dat zij met Rabobank te maken had en daarom de gegeven instructies moest opvolgen.

Die omstandigheden verklaren waarom zij de handelingen heeft verricht, maar veranderen niet de wijze waarop de betalingen zijn geautoriseerd.

3.5 Met het oordeel dat sprake is van toegestane betalingstransacties wordt dan ook niet bedoeld dat de consument toestemming heeft gegeven voor de fraude of ermee heeft ingestemd haar geld aan fraudeurs kwijt te raken. Het betekent uitsluitend dat zij de betaalopdrachten aan Rabobank zelf volgens de overeengekomen procedure heeft goedgekeurd. Dat zij daartoe door de fraudeur is bewogen, maakt de betalingen juridisch niet tot niet-toegestane betalingstransacties.

3.6 Om die reden hoeft ook niet te worden beoordeeld of de consument grof nalatig heeft gehandeld. De vraag of sprake is van grove nalatigheid is van belang bij de wettelijke verdeling van de aansprakelijkheid voor niet-toegestane betalingstransacties. Omdat hier sprake is van toegestane betalingstransacties, komt de commissie aan die beoordeling niet toe.

Rabobank heeft haar bijzondere zorgplicht niet geschonden

3.7 Dat sprake is van toegestane betalingstransacties, betekent niet dat Rabobank onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk kan zijn voor de schade. Op Rabobank rust in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener namelijk een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt haar rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. De omvang van die zorgplicht hangt af van de concrete omstandigheden van het geval. Zij kan onder omstandigheden meebrengen dat een bank nader onderzoek moet doen, een klant moet waarschuwen of een betaalopdracht niet zonder meer moet uitvoeren.

3.8 Het uitgangspunt daarbij is dat een bank – in haar rol van betaaldienstverlener – een betaalopdracht niet hoeft te controleren, tenzij de bank zich bewust is van of serieuze aanwijzingen heeft voor fraude. Voor een verplichting om onderzoek te doen naar mogelijke fraude, moet dus sprake zijn van 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en het daaraan verbonden gevaar, dan wel van serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden. Bepalend is daarbij wat Rabobank op dat moment daadwerkelijk wist en niet wat zij achteraf bezien had kunnen weten wanneer zij het betalingsverkeer van de consument nader had onderzocht. Op een bank rust in dit verband geen algemene verplichting om betalingstransacties te monitoren om mogelijke fraude op te sporen.[1] Buiten gevallen waarin de bank wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden heeft, kan daarom niet van haar worden verlangd dat zij nader onderzoek naar mogelijke fraude doet.

3.9 Van dergelijke wetenschap of serieuze aanwijzingen voor fraude is in dit dossier onvoldoende gebleken.

[1] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl en onder meer GC Kifid nr. 2026-0705 (overweging 3.3).

Uit de stukken volgt namelijk niet dat Rabobank vóór of tijdens de betalingen wist dat de consument telefonisch contact had met iemand die zich ten onrechte als medewerker van Rabobank voordeed. Ook de omstandigheden waaronder de consument de handelingen verrichtte, waren voor Rabobank niet kenbaar. Rabobank wist niet dat de fraudeur haar gedurende een groot deel van de dag veelvuldig belde, welke vragen hij haar stelde en op welke wijze hij haar onder druk zette.

3.10 De leeftijd van de consument maakt dit niet anders. Dat zij ouder dan 80 jaar is, vormde op zichzelf geen aanwijzing voor Rabobank dat zij op dat moment slachtoffer was van fraude. De commissie begrijpt het standpunt van de consument dat oudere klanten kwetsbaar kunnen zijn voor deze vorm van fraude. De bijzondere zorgplicht brengt echter niet mee dat Rabobank uitsluitend vanwege de leeftijd van een rekeninghouder iedere betaalopdracht vooraf persoonlijk moet controleren.

3.11 Ook het openen van een nieuwe betaalrekening en het vervolgens overmaken van geld naar een cryptorekening waren onvoldoende om Rabobank tot nader onderzoek te verplichten. Hoewel deze handelingen achteraf bezien onderdeel waren van de fraude, blijkt uit het dossier niet dat Rabobank daarmee op dat moment wetenschap of serieuze aanwijzingen had van fraude of van het daaraan verbonden gevaar. Zonder dergelijke wetenschap of aanwijzingen hoefde Rabobank in deze transacties geen aanleiding te zien om de consument te waarschuwen, nader onderzoek te doen of de betalingen tegen te houden.

3.12 Rabobank hoefde de betalingen daarom niet tegen te houden of nader onderzoek naar de betaalopdrachten te verrichten. Het wettelijke uitgangspunt is dat een betaaldienstverlener een door de klant geautoriseerde betaalopdracht uitvoert. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. Nu niet is gebleken van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor fraude die voor Rabobank aanleiding hadden moeten zijn om in te grijpen, brengt haar bijzondere zorgplicht in dit geval niet mee dat zij van dat uitgangspunt had moeten afwijken.

De melding op dezelfde dag verplicht Rabobank niet tot vergoeding van de schade

3.13 Ook het verwijt dat Rabobank het bedrag van € 900,- na de fraudemelding had moeten terughalen, slaagt niet. Dat de consument de fraude nog op 22 januari 2026 heeft gemeld, betekent namelijk niet dat Rabobank de reeds uitgevoerde betalingen op dat moment nog kon terugdraaien of dat het geld nog kon worden veiliggesteld.

3.14 Niet is gebleken dat Rabobank na de melding heeft stilgezeten. Rabobank heeft toegelicht dat zij annuleringsverzoeken heeft verstuurd om te proberen de gelden veilig te stellen en dat dit niet meer mogelijk was, omdat de gelden toen al waren opgenomen of verder waren overgeboekt.

Een al onherroepelijk geworden betaalopdracht kan bovendien niet zonder meer eenzijdig door de bank worden ingetrokken. Dat de melding op dezelfde dag als de fraude is gedaan, brengt daarom op zichzelf niet mee dat Rabobank het geld had kunnen terughalen.

3.15 Ook biedt het dossier overigens onvoldoende grond voor het oordeel dat Rabobank na de melding een maatregel heeft nagelaten waardoor het bedrag van € 900,- nog daadwerkelijk had kunnen worden veiliggesteld. Dat de consument de fraude nog dezelfde dag heeft gemeld, is daarvoor onvoldoende. Daaruit volgt namelijk niet dat het bedrag op het moment van de melding nog kon worden teruggehaald. Evenmin is gebleken van een concrete maatregel die Rabobank na de melding had kunnen treffen en waarmee het verlies van € 900,- had kunnen worden voorkomen. Het enkele feit dat het Rabobank uiteindelijk niet is gelukt het geld terug te halen, brengt daarom niet mee dat zij deze schade moet vergoeden.

Geen plicht tot vergoeding van de schade op basis van het coulancekader

3.16 Tot slot is Rabobank niet gehouden om op basis van het coulancekader de schade van de consument te vergoeden. Allereerst overweegt de commissie dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.[2] Het is dus in beginsel aan de bank om te beslissen of zij schade vergoedt.

3.17 Ook inhoudelijk leidt het beroep op het coulancekader niet tot vergoeding. Rabobank heeft toegelicht dat het bedrag van € 900,- niet rechtstreeks vanaf de Rabobankrekening naar de fraudeur is overgemaakt, maar naar een cryptorekening op naam van de consument. De consument heeft verklaard dat € 900,- naar een cryptorekening is overgemaakt en heeft niet betwist dat deze rekening op haar naam stond. De commissie gaat daar daarom van uit. Met de overboeking vanaf haar Rabobankrekening naar haar eigen cryptorekening bleef het bedrag binnen haar vermogen. Dat de consument deze overboeking onder invloed van de fraudeur heeft verricht, maakt dat niet anders. Daarmee doet zich niet de situatie voor waarop het coulancekader voor bankhelpdeskfraude ziet. Rabobank hoefde de schade daarom ook op grond van dat kader niet te vergoeden.[3]

Conclusie

3.18 De vordering van de consument wordt afgewezen. De betalingen zijn door haarzelf volgens de met Rabobank overeengekomen procedure geautoriseerd en zijn daarom toegestane betalingstransacties. Dat de consument daartoe door een fraudeur op ernstige en indringende wijze is misleid, verandert die kwalificatie niet. Rabobank heeft daarnaast haar bijzondere zorgplicht niet geschonden, omdat onvoldoende is gebleken dat zij vóór of tijdens de betalingen wetenschap of serieuze aanwijzingen had van de fraude en het daaraan verbonden gevaar.

---

[2] Kifid GC nrs. 2024-0067 (overweging 3.5), 2024-0216 (overweging 3.2) en 2024-0398 (overweging 3.6), te vinden op www.kifid.nl.
[3] Kifid GC nrs. 2024-0852 (overweging 3.9) en 2024-1126 (overweging 3.5), te vinden op www.kifid.nl en Rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Ook biedt het dossier onvoldoende grond voor het oordeel dat Rabobank na de fraudemelding een maatregel heeft nagelaten waardoor het bedrag van € 900,- nog had kunnen worden veiliggesteld.

3.19 De commissie realiseert zich dat deze uitkomst voor de consument teleurstellend is. Wat haar is overkomen, is ernstig en uit haar aangifte blijkt dat de fraudeur op indringende wijze misbruik heeft gemaakt van haar vertrouwen in Rabobank. Dat maakt echter niet dat Rabobank juridisch gehouden is de financiële gevolgen van de fraude te dragen. Rabobank hoeft het bedrag van € 900,- daarom niet aan de consument te vergoeden.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek, boek 7 (BW)

Artikel 7:533
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.