Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0724

(mr. dr. D.P.CM. Hellegers, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	15 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betwiste betalingstransactie. De consument is onder druk gezet om een betalingstransactie te verrichten. Volgens hem is er sprake van een wilsgebrek en is de betaalopdracht daarom niet rechtsgeldig. De commissie overweegt dat de consument *jegens de bank* geen beroep kan doen op dit wilsgebrek. De bank kon immers niet weten dat de consument onder druk was gezet om de betaling te verrichten. De vordering wordt daarom 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 ter completering van de interne klachtenprocedure; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek 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 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 een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 23 januari 2025 (om 21:39 uur) heeft de consument geprobeerd om € 2.500,- over te maken naar een betaalrekening bij Revolut. Deze transactie is opgemerkt door het detectie-systeem van de bank, waarna de betaalrekening is geblokkeerd.

2.3 De consument heeft vervolgens (om 21:48 uur) telefonisch contact opgenomen met de bank. De medewerker van de bank heeft toen aangegeven dat de afdeling die dergelijke blokkades beheert de volgende dag weer bereikbaar zou zijn.

De volgende dag (om 10:00 uur) heeft de consument wederom gebeld naar de bank. In dat telefoongesprek heeft de consument aangegeven dat het geldbedrag bestemd was voor een vriend van hem in het kader van een betaling van een vakantie. De bank heeft erop gewezen dat de consument de allereerste was die geld overmaakte naar dit rekening-nummer en dat zoiets voor de bank een signaal is dat het soms toch fraude betreft. De bank heeft de consument daarom gevraagd of hij onder druk werd gezet om deze betaling te verrichten, waarop de consument heeft aangegeven dat dat niet het geval was. De bank heeft de betaalrekening vervolgens vrijgegeven en de betaalopdracht alsnog uitgevoerd.

2.4 Op 6 februari 2025 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van chantage/ afpersing.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank het bedrag van de betwiste transactie (€ 2.500,-) aan hem vergoedt.

2.6 De consument geeft aan dat hij deze transactie onder bedreiging/dwang heeft verricht. In 2023 had hij een pornowebsite bezocht. Na twee jaar stilte ontving hij op 23 januari 2025 om 20:50 uur een sms-bericht waarin de dreigende tekst stond dat hij een groot probleem had omdat hij dames van de pornowebsite zou hebben lastig gevallen. Vervolgens werd hij gebeld en werd hem gezegd dat hij € 2.500,- moest overmaken. De consument raakte toen in paniek en heeft het geld daarom overgemaakt. Volgens de consument is er sprake van een wilsgebrek en is de betaalopdracht daarom juridisch niet geldig (op grond van artikel 3:44 BW). Ook heeft de bank haar zorgplicht geschonden door de betaalopdracht – ondanks dat er signalen waren van fraude – toch uit te voeren.

Het verweer

2.7 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

3.1 De commissie betreurt het dat de consument zich onder druk gezet voelde om € 2.500,- over te maken naar een derde. De vraag is echter of de bank gehouden is dit bedrag aan de consument te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag zal de commissie de verschillende grondslagen die de consument heeft aangevoerd achtereenvolgens bespreken.

Een rechtsgeldige betaalopdracht?

3.2 Allereerst heeft de consument een beroep gedaan op artikel 3:44 BW. In dit artikel zijn de wilsgebreken (zoals bedreiging en bedrog) opgenomen die een rechtshandeling vernietigbaar maken.

Volgens de consument is er sprake van een wilsgebrek – hij is immers onder druk gezet om € 2.500,- over te maken – en is de betaalopdracht daarom niet rechtsgeldig.

3.3 De commissie gaat hier niet in mee. De consument is onder druk gezet door een derde, dus door iemand die geen partij is in de rechtsverhouding tussen de consument en de bank. Bedreiging door een derde (in dit geval: de criminelen) kan alleen tot vernietigbaarheid van de rechtshandeling (in dit geval: de betaalopdracht) leiden als de wederpartij (in dit geval: de bank) reden had het bestaan van het wilsgebrek te veronderstellen (zie artikel 3:44 lid 5 BW). Dat is in deze zaak niet het geval. Weliswaar had de bank kennelijk initieel signalen dat er mogelijk sprake was van fraude, omdat de consument de allereerste was die geld overmaakte naar de betreffende betaalrekening bij Revolut. De consument heeft echter desgevraagd bij herhaling - op twee verschillende dagen - jegens de bank verklaard dat hij deze betaling had verricht aan een vriend van hem voor een vakantie. Ook nadat de bank expliciet aan hem had gevraagd of hij onder druk werd gezet om deze betaling te verrichten, heeft de consument jegens de bank aangegeven dat dit zeker niet het geval was. Ten slotte heeft de consument ook nog een derde keer naar de bank toe bevestigend gereageerd op de vraag of het juist is dat de betaling geheel vrijwillig plaatsvindt, doet, hij niet onder druk is gezet en hij geld overmaakt naar een voor hem bekend persoon. Onder die omstandigheden had de bank geen reden had om het bestaan van een wilsgebrek te veronderstellen. De consument kan daarom niet *jegens de bank* een beroep doen op een wilsgebrek. Met andere woorden: de betaalopdracht is rechtsgeldig.

Een toegestane betalingstransactie?

3.4 Voor zover de consument een beroep doet op artikel 7:528 BW, geldt het volgende. Betalingstransacties worden onderverdeeld in *niet-toegestane* betalingstransacties (die in beginsel door de betaaldienstverlener vergoed moeten worden op grond van artikel 7:528 lid 1 BW) en *toegestane* betalingstransacties (die voor rekening van de betaler blijven). Er is sprake van een toegestane betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (zie artikel 7:522 BW). Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betaling conform de overeengekomen vorm en procedure. Daarmee staat vast dat de consument de betaling – weliswaar onder druk van een derde – zelf heeft geautoriseerd. Naar het oordeel van de commissie is de betwiste transactie dan ook aan te merken als toegestane betalingstransactie.[1] Dit betekent dat de betwiste transactie voor rekening van de consument dient te blijven.

Zorgplichtschending?

3.5 Tot slot heeft de consument aangevoerd dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de betaalopdracht – ondanks dat er signalen waren van fraude – toch uit te voeren.

[1] Zie ook GC Kifid nr. 2023-0971 (overweging 3.5).

3.6 De commissie gaat hier niet in mee. Uitgangspunt is dat de bank geen verwijt treft als zij (toegestane) betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.[2] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[3] In deze zaak is de betwiste transactie opgemerkt door het detectiesysteem van de bank. De bank heeft de betaalrekening vervolgens geblokkeerd en in het telefoongesprek met de consument gevraagd naar de achtergrond van de transactie. De consument heeft toen aangegeven dat het geldbedrag bestemd was voor een vriend van hem. Ook heeft hij, toen de bank daarnaar vroeg, aangegeven dat hij niet onder druk is gezet om de betaling te verrichten (zie ook hiervoor overweging 3.3). In de klachtprocedure heeft de consument aangevoerd dat de bedreiging zodanig heftig was dat hij in paniek verkeerde en dat hij daarom de waarheid niet durfde te vertellen in het telefoongesprek met de bank. De commissie overweegt dat dit niet kenbaar was voor de bank en dat er voor de bank dus geen enkele aanleiding was om te twijfelen aan de verklaring van de consument. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er na dit telefoongesprek van uitgaan dat het in orde was en kan het haar niet worden verweten dat zij de betaalrekening van de consument vervolgens heeft vrijgegeven en de betaalopdracht alsnog heeft uitgevoerd. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

3.7 Dus ook op deze grond kan de bank niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade van de consument. Dit leidt tot de slotsom dat de klacht ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

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-en-statuten. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[2] De gedachte daarachter is dat een algemene monitoringsverplichting het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, zou kunnen schaden. Zie GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).

[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Zie ook GC Kifid nr. 2023-0971 (overweging 3.7) en 2024-0020 (overweging 3.11).

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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