

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr 2026-0135

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 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 is opgelicht bij de aankoop van een auto. Zijn betaling aan de verkoper was door de bank gedetecteerd vanwege mogelijke afwijkende betalingen of een signaal van een nieuw gekoppeld apparaat voor internetbankieren. De betaalrekening werd geblokkeerd. Na haar onderzoek heeft de bank de blokkade opgeheven en de transactie uitgevoerd. De consument klaagt erover dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Hij vordert vergoeding van zijn schade. De commissie oordeelt dat de bank invulling heeft gegeven aan haar zorgplicht en dat in de gegeven omstandigheden geen nadere actie van de bank vereist was. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvulling van de bank op het verweerschrift; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. [naam], advocaat kantoorhoudende te [plaatsnaam].
- 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 houdt een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank.

- 2.2 Hij heeft op autoscout24.nl een advertentie gezien waarin een auto werd aangeboden namens Openlane, een veilingwebsite voor tweedehandsauto's. Na telefoongesprekken en mailcontact met de verkoper heeft de consument de auto gekocht voor € 14.962,42. Hij heeft een factuur ontvangen voor de aankoop.
- 2.3 Met het oog op de aankoop heeft de consument op 12 februari 2025 zijn limiet om overboekingen te verrichten vanaf zijn betaalrekening verhoogd naar € 20.000,-. Dezelfde dag heeft hij € 15.000,- overgemaakt van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening. Vervolgens heeft de consument de bank op 13 februari 2025 opdracht gegeven voor een betalingstransactie van € 14.962,42 naar een Belgisch rekeningnummer, waarbij hij als begunstigde Openlane heeft opgegeven. Uit de administratie van de bank blijkt dat de limietverhoging en de betalingstransactie door de consument zijn geaccordeerd en geautoriseerd met een scanner van de bank en met persoonlijke beveiligingscodes.
- 2.4 Het monitoringssysteem van de bank heeft de betaalopdracht gedetecteerd, waarna de bank de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd. Op 13 februari 2025 heeft de consument gebeld naar de bank om na te gaan wat de reden was van de blokkade. De bank heeft, volgens een telefoonnotitie in de administratie van de bank, toen aangegeven dat de rekening tijdelijk was geblokkeerd *'vanwege mogelijke afwijkende betalingen of een signaal van een nieuw apparaat voor internetbankieren.'*
- 2.5 Een medewerker van de bank heeft de betalingstransactie beoordeeld, met als conclusie dat er geen aanleiding was om de blokkade te handhaven. De blokkade is opgeheven en de betalingstransactie is uitgevoerd. Op 14 februari 2025 heeft de consument nogmaals gebeld naar de bank om te vragen naar de blokkade van zijn betaalrekening. De bank heeft toen bevestigd dat de blokkade was opgeheven. Ook dit is vastgelegd in een telefoonnotitie.
- 2.6 Op 28 maart 2025 heeft de consument aangifte gedaan van oplichting. De levering van de auto had uiterlijk op 12 maart 2025 moeten plaatsvinden. Dat was niet gebeurd en de verkoper was niet meer bereikbaar.
- 2.7 De consument heeft ook de bank geïnformeerd over de oplichting, waarna de bank een onderzoek naar de betalingstransactie is gestart. Op 2 april 2025 heeft de bank laten weten dat uit haar onderzoek is gebleken dat de consument de betalingstransactie zelf heeft geïnitieerd en ermee heeft ingestemd. En dat de bank daarom geen schade vergoedt.
- 2.8 De consument heeft hierover geklaagd bij de bank. Op 4 juli 2025 heeft de bank als definitief standpunt kenbaar gemaakt dat zij de schade van de consument niet vergoedt. De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert een schadevergoeding van € 14.962,42. Aan zijn vordering legt de consument – samengevat – het volgende ten grondslag. De bank heeft haar zorgplicht geschonden. Het monitoringssysteem heeft de betaling gedetecteerd.

Daar had de bank adequaat op moeten reageren. Maar de bank heeft de consument niet gebeld om hem te informeren dat er mogelijk sprake was van fraude. Als de bank dat wel had gedaan had de consument de betaling niet gedaan. Ook heeft de bank geen naam/nummer-check uitgevoerd. Als de bank dat wel had gedaan, had de consument de betaling ook niet door laten gaan. Verder vindt de consument het niet terecht dat zijn verzoek om coulance ter zijde is geschoven.

Het verweer

- 2.10 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

Waarover de commissie moet oordelen

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De rol van de commissie beperkt zich echter tot het beoordelen of er een juridische verplichting voor de bank bestaat om de schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransactie

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betreffende betalingstransactie heeft geïnitieerd en geautoriseerd. Hij heeft de betalingen bewust verricht naar aanleiding van de advertentie en correspondentie daarover. Het feit dat de consument daarbij is opgelicht, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransacties gekwalificeerd moeten worden als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).¹

Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank was zelfs gehouden deze transactie uit te voeren, zo volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet gehouden tot vergoeding van de door de consument geleden schade.²

De zorgplicht van de bank

- 3.3 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

¹ O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.

² O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

- 3.4 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspanst om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³
- 3.5 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener kan van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.⁴ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').⁵ Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.
- 3.6 De bank heeft invulling gegeven aan haar zorgplicht door de betaalrekening vanwege de detectie te blokkeren en de betalingstransactie te beoordelen. Uit de telefoonnotitie volgt dat de rekening tijdelijk was geblokkeerd vanwege mogelijk afwijkende betalingen of een signaal van een nieuw apparaat voor internetbankieren. De consument heeft – na gemotiveerde betwisting van de bank – niet bewezen dat de bank, na voornoemde invulling van haar zorgplicht, bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van een poging tot oplichting van de consument. Niet is gebleken van omstandigheden op basis waarvan van de bank kon worden verwacht de blokkade nog niet op te heffen en nadere actie te ondernemen, waaronder het bellen naar de consument om hem te informeren over mogelijke fraude of het uitvoeren van een naam/nummer-check. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Coulance

- 3.7 De consument heeft er verder over geklaagd dat zijn verzoek om coulance door de bank ten onrechte is afgewezen. Een coulancevergoeding is echter een vrijwillige tegemoetkoming en geen rechtens afdwingbare verplichting. Het staat de bank dus vrij om daarin haar eigen keuze te maken. Dit betekent dan ook dat op deze grond de vordering van de consument niet toegewezen kan worden.

³ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

⁴ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

⁵ Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

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

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

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. 5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.