Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0463

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2025
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 alsmede de algemene voorwaarden

Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. Tussen 12 november 2020 en 18 mei 2024 hebben er volgens de consument verschillende onrechtmatige transacties plaatsgevonden op zowel haar betaal- als spaarrekening. De consument stelt dat zij niet heeft ingestemd met deze transacties en vordert een schadevergoeding van de bank. De consument heeft geen feiten of omstandigheden gesteld op basis waarvan kan worden aangenomen dat de transacties vanaf haar betaalrekening niet door haar zijn uitgevoerd. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling de administratie uit haar systeem ingebracht waaruit blijkt dat deze transacties zijn verricht aan de hand van biometrie en/of een 5-cijferige pincode van de consument. De commissie is van oordeel dat deze transacties in juridische zin moeten worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties. De transacties vanaf de spaarrekening hebben niet geleid tot schade. De vordering van de consument wordt 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank en 7) de aanvullende reactie van de consument.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een spaar- en betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Tussen 12 november 2020 en 18 mei 2024 zijn er verschillende transacties uitgevoerd van de betaalrekening naar de spaarrekening en vice versa.

2.3 Op 24 februari 2023 is er € 21.488,38 op de betaalrekening van de consument gestort. Hiervan is er op 26 februari 2024 € 20.000,- naar haar spaarrekening overgemaakt.

2.4 Op 20 maart 2023 is er van de betaalrekening van de consument € 404,62 betaald aan KPN en op 14 december 2023 € 195,13 betaald aan Sprinter.

2.5 De consument heeft de bank in december 2024 verschillende brieven en e-mails gestuurd over de vermeende diefstal dan wel verduistering van haar geld. Op 4 en 10 december 2024 heeft de consument een reactie van de bank gekregen. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt dat er geld van haar rekeningen is verdwenen en dat de bank haar klacht niet serieus neemt. Zij voert daartoe het volgende aan.

2.7 Zij heeft niet ingestemd met de betreffende transacties en deze zijn dan ook onrechtmatig uitgevoerd. Er is sprake van diefstal, verduistering en oplichting. Blijkbaar is er nog een extra bankpas gemaakt om vanaf haar bankrekening geld op te nemen. Er is sprake van een zorgvuldig geplande samenzwering door onbekende partijen, met als doel haar geld te stelen, ervoor te zorgen dat zij haar baan verliest en te proberen te bewijzen dat zij mentaal ziek is.

2.8 Het bedrag van € 20.000,- is ineens van haar spaarrekening verdwenen, wat zij niet zelf heeft gedaan. De bedragen die zij sinds 12 november 2020 heeft overgemaakt naar haar spaarrekening zijn op een merkwaardige manier opgenomen zonder dat deze naar haar betaalrekening zijn gestort.

2.9 De betalingen aan Sprinter (€ 195,13), KPN (€ 404,62) en Albert Heijn (€ 169,-) heeft zij nooit verricht. Zij is op die betreffende datum nergens heen geweest met de trein, daarnaast is dit bedrag te hoog voor wat zij normaliter uitgeeft aan de trein. Ook snapt zij niet hoe de factuur van KPN betaald is van haar rekening. De boodschappen bij Albert Heijn heeft zij nooit gedaan op die dag.

Nadat zij de bank had gesproken over de transactie bij Albert Heijn is deze verdwenen uit haar transactieoverzicht. Daarnaast ziet zij verdacht veel hoge bedragen op haar transactie-overzicht voor boodschappen die elke dag zijn gedaan bij de Albert Heijn en die betaald zijn vanaf haar rekening.

2.10 De bank neemt de klacht niet serieus, aangezien haar bankafschriften niet zijn gecontroleerd. De consument heeft de situatie grondig onderzocht en alle benodigde informatie verstrekt, maar het blijft onduidelijk waarom de bank tot de conclusie komt dat er geen sprake is van fraude. Op 3 december 2024 heeft zij een afspraak met de bank gehad, waarvan de bank zegt dat zij niet is komen opdagen bij dit gesprek. De consument vond dat dit gesprek niet prettig verliep en zij voelde zich niet serieus genomen. De politie heeft, zelfs na meerdere pogingen, de aangifte niet willen opnemen. De diefstal lijkt verband te houden met de bank, aangezien haar gegevens zijn misbruikt en er gebruik is gemaakt van Apple Pay voor de frauduleuze transacties.

2.11 De consument vordert een schadevergoeding voor de psychische en materiële schade die zij heeft geleden. De financiële schade bedraagt ten minste € 92.884,-. Daarnaast vordert zij een grondig en eerlijk onderzoek en een onderzoek naar de nalatigheid van de bank bij het beschermen van haar rekening.

Het verweer

2.12 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Allereerst betreurt de commissie de ingrijpende ervaringen die de consument het afgelopen jaar heeft moeten doorstaan en haar gevoel dat zij niet serieus genomen wordt. De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank de gevorderde schade aan de consument moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hieronder toelichten.

De transacties vanaf de spaarrekening

3.2 De transacties vanaf de spaarrekening zijn steeds transacties naar de betaalrekening. Het geld dat door die transacties is overgemaakt is binnen het vermogen van de consument gebleven, waardoor er geen sprake is van schade.

De transactie met Albert Heijn

3.3 De transactie van € 169,- met Albert Heijn is door de bank betwist, zij heeft gesteld dat uit het rekeningoverzicht niet kan worden opgemaakt dat deze transactie heeft plaatsgevonden. Het is dan aan de consument om te bewijzen dat deze transactie wel heeft plaatsgevonden, maar daarvan heeft zij geen bewijs overgelegd. De commissie stelt vast dat die transactie niet is verricht, zodat die ook niet tot schade heeft geleid.

De overige betalingstransacties

3.4 Wat de overige transacties betreft, geldt het volgende. Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW). De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf dragen.[1] Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.5 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW), tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen (artikel 7:528 lid 1 BW).[2]

3.6 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de overige transacties waar de consument over klaagt toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

De overige betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.7 Indien de gebruiker van een betaaldienst ontkent met een transactie te hebben ingestemd, volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW dat het gebruik van een betaalinstrument (zoals bijvoorbeeld een (digitale)pinpas-, of Apple Pay) dat door de betaaldienstverlener is geregistreerd niet per definitie afdoende bewijst dat er met de betalingstransactie is ingestemd.

---

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137 alsmede
CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.
[2] CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.

Maar pas als de consument feiten en omstandigheden stelt op basis waarvan kan worden aangenomen dat zij niet met de transacties heeft ingestemd, komt de commissie toe aan de vraag of de betaaldienstverlener meer bewijs van de instemming moet leveren.[3] In dit geval heeft de consument niets gesteld op basis waarvan kan worden aangenomen dat zij niet met de transacties heeft ingestemd, bijvoorbeeld dat haar betaalinstrumenten haar afhandig zijn gemaakt.

3.8 De consument heeft wel aangevoerd dat zij de betreffende transacties niet heeft uitgevoerd en dat zij niet heeft ingestemd met deze betalingen. Ter onderbouwing van haar stelling heeft zij de transactieoverzichten van 12 november 2020 tot en met 18 mei 2024 van haar betaalrekening aangeleverd. Op deze overzichten zijn de af- en bijschrijvingen te zien tussen de spaarrekening en de betaalrekening en (onder andere) de betreffende transacties met Sprinter en KPN. De commissie stelt vast dat uit deze transactieoverzichten niet kan worden opgemaakt dat er transacties door een derde zijn verricht. Voor wat betreft de transacties met Sprinter en KPN oordeelt de commissie als volgt. De bank heeft bewezen dat de transacties met Sprinter en KPN zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden, met de betaalpas, de pincode of Apple Pay van de consument en heeft hiervan bewijs uit haar administratie overgelegd. De consument heeft niet weersproken dat de transacties zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden. Zij heeft weersproken dat zij deze transacties heeft goedgekeurd, maar heeft niets gesteld waaruit dit blijkt.

3.9 Op basis hiervan oordeelt de commissie dat de consument deze betalingen zelf moet hebben goedgekeurd, zodat de betreffende betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als ‘toegestane betalingstransacties’, zodat die voor rekening van de consument blijven.

Op de bank rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.10 De conclusie luidt dat op de bank geen verplichting rust tot vergoeding van de door de consument gestelde schade.

[3] GC Kifid nr. 2025-0327.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW), Boek 7

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. 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 7:524 BW

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.*

Artikel 7: 527 BW

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 geauthentiseerd, 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.*

Artikel 7:528 BW

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienst van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.*

2. *Deze bepaling geldt onverminderd het recht op schadevergoeding uit hoofde van de algemene regels overeenkomstenrecht.*

(...)

Art. 7:533

1. *Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij de nationale of communautaire wetgeving dit verbiedt.*

2. *De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*

3. *In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving kosten in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*

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.*