Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0658

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	13 augustus 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De commissie is van oordeel dat de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld, door de diefstal van haar telefoon niet direct te melden aan de bank en haar telefoon onvoldoende te beveiligen. De vordering 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 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 houdt een bankrekening (hierna: de bankrekening) en een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) aan bij de bank.

2.2 De consument houdt daarnaast een bankrekening aan bij ABN AMRO. Beide bank-rekeningen zijn gekoppeld aan de mobiel bankieren apps op haar telefoon. De consument maakt tevens gebruik van Apple Pay, waarmee vanaf de bankrekening betalingen kunnen worden verricht.

2.3 Op 12 september 2024 was de consument in een uitgaansgelegenheid op Ibiza. Daar heeft zij rond 22:00 uur via Apple Pay een betaling verricht vanaf de bankrekening. Daarbij heeft de consument haar toegangscode voor Apple Pay ingetoetst op haar telefoon.

2.4 Diezelfde avond rond 22:45 uur constateerde de consument dat zij haar telefoon niet langer in bezit had. Rond 23:15 heeft de consument in de inmiddels lege uitgaansgelegenheid gezocht naar haar telefoon, maar zij heeft deze niet gevonden.

2.5 Om 00:08 en 00:25 zijn vervolgens via Apple Pay twee transacties uitgevoerd, met een totaalbedrag van € 1.126,50.

2.6 Op 13 september om 00:39 uur is ingelogd in de Rabobank-app op de telefoon van de consument. Daarbij is ingelogd door gebruik van de toegangscode van de consument. Om 00:42 is een bedrag van € 2.545,- overgeboekt vanaf de spaarrekening naar de betaalrekening van de consument. Om 01:11 uur, 03:11 uur en 05:30 uur hebben vervolgens nog drie ontsparingen plaatsgevonden, met een totaalbedrag van € 11.250,-.

2.7 Tussen 00:43 uur en 05:31 zijn via Apple Pay 14 transacties uitgevoerd, met een totaalbedrag van € 9.376,85.

2.8 Op 13 september 2024 om 07:00 uur heeft de consument haar telefoon (op afstand) vergrendeld.

2.9 De bank heeft een bedrag van € 1.226,50 aan de consument vergoed, zijnde de transacties voorafgaand aan de eerste ontsparing. De bank heeft daarnaast een bedrag van € 116,76 kunnen veiligstellen.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert betaling van een bedrag van € 9.376,85.

2.11 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Zij heeft nooit toestemming gegeven voor het uitvoeren van de transacties. Ze heeft zorgvuldig gehandeld en is slachtoffer geworden van een geraffineerde vorm van fraude. Zij vermoedt dat derden hebben meegekeken toen zij de onder 2.3 genoemde betaling verrichtte en op deze manier achter haar beveiligingscodes zijn gekomen. De zescijferige ontgrendelingscode van haar telefoon {(vergrendelingscode)] en de vijfcijferige beveiligingscodes voor de bank-omgevingen [(beveiligingscode]) zijn bijna gelijk aan elkaar en afgeleid van haar geboorte-datum en mogelijk hebben derden de codes voor haar bankomgevingen geraden door mee te kijken met de ontgrendelingscode van haar telefoon. Daarmee heeft zij niet grof nalatig gehandeld, omdat de codes verschillen in lengte en opbouw. Zij heeft ook niet grof nalatig gehandeld door de diefstal niet direct te melden, omdat zij in eerste instantie dacht dat zij de telefoon was verloren. Op dat moment had zij geen enkele reden te vermoeden dat sprake was van fraude. De bank had de transacties bovendien moeten detecteren, omdat deze afweken van het normale betalingspatroon van de consument.

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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe niet gehouden. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

Toegestane of niet-toegestane betalingstransactie?

3.2 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht een betalingsopdracht uit te voeren. De betaaltransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalings-transactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan (artikel 7:527 lid 2 BW).

3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen, tenzij er sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet zelf met de transacties heeft ingestemd. Er is dus sprake van niet-toegestane betalingstransacties. Dit betekent dat de bank in beginsel gehouden is de schade te vergoeden, tenzij de consument grof nalatig heeft gehandeld. Hoewel het in beginsel aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[1] Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop derden betalingen konden verrichten met haar telefoon. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693.

Heeft de consument grof nalatig gehandeld?

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument in juridische zin grof nalatig gehandeld, doordat zij de veiligheidsregels van de bank niet is nagekomen. De veiligheidsregels houden onder meer in dat de consument haar beveiligingscodes geheim dient te houden en geen codes dient te kiezen die gemakkelijk te raden zijn. Daarbij wordt expliciet vermeld geen geboortejaar te kiezen. Ook staat in de veiligheidsregels dat de consument het direct aan de bank dient te melden als zij haar telefoon niet meer heeft.

3.7 De consument heeft het verlies van haar telefoon pas na een dag gemeld bij de bank. De eerste transactie is bijna anderhalf uur nadat de consument de telefoon was verloren uitgevoerd en bijna een uur nadat zij de (inmiddels lege) uitgaansgelegenheid had doorzocht. Ook als de consument in de veronderstelling verkeerde dat zij de telefoon was verloren, had dit verlies aanleiding moeten zijn om contact op te nemen met de bank of de telefoon te vergrendelen. Daarmee had voorkomen kunnen worden dat er frauduleuze transacties zouden plaatsvinden. Doordat de consument dit niet heeft gedaan, heeft de consument grof nalatig gehandeld.

3.8 Daarbij komt dat de consument voor haar telefoon en beide internetbankierenapps beveiligingscodes heeft gekozen die betrekking hebben op haar geboortedatum en die in essentie gelijk zijn aan elkaar. Daarmee heeft zij in ieder geval het risico genomen dat derden de codes gemakkelijk zouden kunnen achterhalen en betalingen konden verrichten met de telefoon. Dit had voor de consument extra reden moeten zijn om direct te handelen zodra zij haar telefoon was verloren.

3.9 Gezien het voorgaande is de consument met grove nalatigheid de verplichtingen uit de veiligheidsregels van de bank niet nagekomen. Dit betekent dat de bank op deze grond niet aansprakelijk is voor de schade.

Monitoringsplicht

3.10 De consument stelt verder nog dat de bank de transacties had moeten tegenhouden. Daarvoor geldt het volgende. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[3]

[2] Zie GCKifid nr. 2016-602.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

In het onderhavige geval is niet gebleken dat de bank zich ervan bewust was dat sprake was van fraude. Van een zorgplichtschending van de bank is dan ook geen sprake.

Conclusie

3.11 Gezien het voorgaande is de bank niet aansprakelijk voor de schade. De vordering wordt 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.

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)

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. (...)

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 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)

Artikel 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. (...)