

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0574

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	15 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid en bindend advies
Uitkomst	Deels niet behandelbaar, vordering 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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. De kern

De consument is door een oplichter, die zich voordeed als medewerker van de bank, ertoe bewogen bedragen over te maken vanaf zowel zijn privé als zijn zakelijke betaalrekening bij de bank naar de Duitse betaalrekening van de oplichter. Daarnaast is de consument door de oplichter ertoe bewogen om tijdens meerdere telefoongespreken met de bank onware verklaringen af te leggen over het doel van de betalingen. De consument vordert vergoeding van de schade die hij als gevolg van deze bankhelpdeskfraude heeft geleden. De commissie oordeelt dat de klacht voor zover deze betrekking heeft op de zakelijke betaalrekening niet behandelbaar is. Ten aanzien van de overboekingen vanaf de privé betaalrekening geldt dat dit toegestane betalingstransacties zijn, waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. Evenmin hoeft zij de schade op grond van het coulancekader te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De consument vordert vergoeding van € 48.100,-¹, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 5 december 2024.
- 3.2 Hoewel de commissie betreurt wat de consument is overkomen en begrijpt dat deze gebeurtenis veel impact op hem heeft gehad en nog steeds heeft, is zij van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden tot het vergoeden van de schade. Zij licht haar oordeel hierna toe.

De klacht met betrekking tot de transacties vanaf de zakelijke betaalrekening is niet behandelbaar

- 3.3 Naast een privé betaalrekening heeft de consument ook een zakelijke betaalrekening bij de bank. Vanaf die zakelijke betaalrekening heeft de consument op 4 en 5 december 2024 ook verschillende betalingen verricht naar de Duitse betaalrekening. Hij heeft de bank verzocht om ook die transacties te vergoeden.
- 3.4 De commissie verklaart de klacht ten aanzien van de zakelijke betaalrekening op grond van vraag 3.2 van het reglement niet behandelbaar omdat de klacht al eerder bij Kifid in behandeling is geweest. De consument heeft namelijk bij Kifid een aparte klacht ingediend over de zakelijke betaalrekening (dossiernummer [nummer]). Die klacht heeft hij op 9 januari 2026 ingetrokken. De commissie zal dan ook niet nader ingaan op hetgeen de consument in de onderhavige klacht heeft aangevoerd over de zakelijke betaalrekening.

De betalingen vanaf de privé betaalrekening zijn toegestane betalingstransacties

- 3.5 Tussen partijen staat vast dat de door de consument vanaf zijn privé betaalrekening op 4 december 2024 verrichte overboeking van € 4.500,- en de op 5 december 2024 verrichte overboeking van € 49.500,- naar de Duitse betaalrekening in juridische zin als toegestane betalingstransacties kwalificeren.² De betalingen komen daarom in beginsel voor rekening van de consument. De omstandigheid dat de consument de betalingen onder beïnvloeding en/of druk van een derde (de oplichter) heeft verricht, tast de verleende toestemming voor de betalingen niet aan.³
- 3.6 Omdat sprake is van toegestane betalingstransacties, is de consument daarvoor zelf verantwoordelijk.

¹ Op 5 december 2024 heeft de consument vanaf zijn (privé) betaalrekening een bedrag van € 49.500,- overgemaakt naar de Duitse betaalrekening. Hiervan is € 1.400,- retour gekomen.

² Artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

³ O.a. GC Kifid nr. 2026-0334.

Als betaaldienstverlener was de bank gehouden om deze correct ingevoerde en geautoriseerde transacties uit te voeren.⁴ Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank niet aansprakelijk voor de schade van de consument.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.7 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en zij daarom schadeplechtig is. In verband hiermee heeft de consument aangevoerd dat sprake was van een sterk afwijkend transactiepatroon, dat de bank aanvullende verificatiemaatregelen had moeten treffen alvorens de blokkade op te heffen of de blokkade moeten handhaven. Ook waren de door de bank gestelde controlevragen volgens de consument onvoldoende effectief om fraude te detecteren.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat van een schending van de zorgplicht geen sprake is en licht dit hieronder nader toe. Op de bank rust op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht. Deze zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.⁵ Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden.⁶ Van de bank kan dus niet steeds worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Dat kan van de bank wel worden verwacht in gevallen waarin de bank beschikt over wetenschap van of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden, zoals ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen. Het moet daarbij gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar.⁷ In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.
- 3.9 De commissie constateert dat zich in deze zaak voor de bank aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan. Vast staat dat het detectiesysteem van de bank op 5 december 2024 meerdere door de consument via zijn privé (en zakelijke) betaalrekening gegeven betaalopdrachten heeft opgemerkt en dat de bank meermaals de privé (en zakelijke) betaalrekening heeft geblokkeerd. Verder staat vast dat er op 5 december 2024 drie keer telefonisch contact is geweest tussen de bank en de consument over deze blokkeringen en dat de bank van deze telefoongesprekken een geluidsopname heeft gemaakt. Uit de door de bank ingebrachte geluidsopnames van de verschillende telefoongesprekken blijkt dat de consument telkens heeft aangegeven dat hij de overboekingen wilde uitvoeren om een biergarten in Duitsland over te nemen en op te knappen. Ook blijkt uit deze opnames dat de bank de consument kritisch heeft bevraagd en ook heeft gewaarschuwd voor mogelijke fraude.

⁴ Artikel 7:533 lid 4 BW.

⁵ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

⁶ O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

⁷ HR 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.

Naar het oordeel van de commissie heeft de medewerker van de bank dan ook voldoende kritisch doorgevraagd. Op basis van de door de consument afgelegde verklaringen over de transacties heeft de bank de betaalrekening weer vrijgegeven. Het kan de bank niet worden verweten dat zij de betaalrekening weer heeft vrijgegeven op het moment dat de consument verklaarde dat er niets aan de hand was.

3.10 Hoewel de verklaring van de consument uiteindelijk onwaar bleek te zijn op instructie van de oplichter, kan dat de bank niet worden tegengeworpen. In de gegeven omstandigheden hoefde de bank niet meer te doen dan wat zij heeft gedaan, de consument waarschuwen. Naar het oordeel van de commissie kon van de bank op dat moment niet meer worden gevergd en heeft de bank op dat moment voldoende uitvoering gegeven aan haar zorgplicht.⁸

3.11 Het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Om die reden is de bank niet gehouden de door de consument gestelde schade te vergoeden.

De consument heeft geen recht op een (verdere) vergoeding op grond van het coulancekader

3.12 Verder heeft de consument gesteld dat de bank zijn volledige schade op grond van de door de Nederlandse Vereniging van Bank opgestelde toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdesk-fraude (hierna: het coulancekader)⁹ dient te vergoeden. Hij meent dat hij voldoet aan de criteria van het coulancekader.

3.13 De commissie oordeelt als volgt. Uit het coulancekader volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoonnummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer. Een bank maakt in beginsel haar eigen afweging langs de lijnen van de criteria zoals opgenomen in de regeling.¹⁰ Een bank kan besluiten niet tot coulance over te gaan of de hoogte van de coulance aanpassen in de volgende gevallen: 1) het slachtoffer is medeplichtig aan fraude; 2) het slachtoffer heeft al eerder een vergoeding voor spoofing ontvangen bij dezelfde bank en 3) het slachtoffer werkt onvoldoende mee aan het fraudeonderzoek. Verder staat in het coulancekader dat een bank, naast deze harde criteria, ook kijkt naar de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak.

⁸ GC Kifid nrs. 2025-0053 en 2026-0206.

⁹ Te vinden via: <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>

¹⁰ GC Kifid nrs. 2022-0418, 2023-0565, 2024-0881 en 2025-0208.

Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is 'redelijkheid en billijkheid.'

- 3.14 Tussen partijen is niet in geschil dat het coulancekader van toepassing is. Zo heeft de bank de op 4 december 2024 door de consument verrichte betaling van € 4.500,- op grond van het coulancekader vergoed.
- 3.15 Ten aanzien van de door de consument op 5 december 2024 verrichte betaling van € 49.500,- heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat deze echter niet in aanmerking komt voor een vergoeding op grond van het coulancekader. Daartoe heeft zij onder meer aangevoerd dat de betaalrekening van de consument is geblokkeerd door de bank en dat er daarna telefonisch contact is geweest met de consument. De consument heeft in die gesprekken – in strijd met de waarheid en ondanks waarschuwingen van de bank – verklaard dat de betaalrekening kon worden vrijgegeven. Door het verstrekken van een verklaring die in strijd is met de waarheid heeft de consument meegewerkt aan de fraude, en voorkomen dat de bank maatregelen kon treffen om de fraude te voorkomen en daarmee onvoldoende meegewerkt aan het fraudeonderzoek van de bank; aldus de bank.
- 3.16 Hoewel de consument bij zijn handelingen en verklaringen is misleid door de oplichter, is de commissie van oordeel dat de afwijzing van de vergoeding van de betaling van 5 december 2024 op basis van het coulancekader in de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Immers heeft de consument, hoewel onbedoeld, zelf een cruciale rol gespeeld bij het ontstaan van de schade door zijn onware verklaringen aan de bank af te leggen. Uit het dossier blijkt dat de bank actie heeft ondernomen op het moment dat er iets aan de hand leek en de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd. Ondanks dat er vervolgens telefonisch contact is geweest tussen de bank en consument, is de consument na dit gesprek doorgeslagen met het verrichten van betalingstransactie. Bovendien heeft de consument in de telefoongesprekken in strijd met de waarheid verklaard. De consument heeft tijdens de telefoongesprekken aangegeven dat de betaalrekening kon worden vrijgegeven en uit niets blijkt dat de bank desondanks kon weten dat de consument werd opgelicht. Het kan de bank niet worden verweten dat zij de betaalrekening weer heeft vrijgegeven op het moment dat de consument verklaarde dat er niets aan de hand was. De bank mocht van die verklaring uitgaan. Deze handelwijze is de eigen verantwoordelijkheid van de consument en de gevolgen daarvan dienen voor zijn risico te worden gelaten.

Naar het oordeel van de commissie kon de bank, gelet op deze omstandigheden, weigeren om het coulancekader toe te passen.¹¹ Het is niet aan de commissie om het coulancekader uit te breiden, gelet op de aard daarvan.¹²

Slotsom

- 3.17 De commissie concludeert dat de klacht met betrekking tot de zakelijke betaalrekening niet behandelbaar is. De rest van de klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet behandelbaar en voor het overige wijst zij de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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/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

¹¹ GC Kifid nrs. 2024-0586, 2024-0881, 2025-0053, 2025-0208 en 2025-0219.

¹² GC Kifid nrs. 2024-0881, 2024-0586, 2023-0897, 2023-0171, 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.