

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0061

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	21 januari 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

Samenvatting

De consument heeft een e-mail ontvangen voorzien van een link met het verzoek een bedrag van € 1,99 te betalen. De consument heeft op de link in de e-mail geklikt, waarna er een betaling van € 536,51 tot stand is gekomen. Vervolgens is gebleken dat de consument is opgelicht. De consument is van mening dat de bank verantwoordelijk is voor het terugdraaien van deze frauduleuze betaling en haar zorgplicht heeft geschonden. De consument vordert dat de bank het overgemaakte bedrag vergoedt. De commissie is van oordeel dat sprake is van een toegestane betaling. De bank hoeft de consument niets te vergoeden. 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) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan waaraan een creditcard is gekoppeld. De consument maakt gebruik van de Rabobank Bankieren App waarbij hij de functionaliteit van Face ID toepast.
- 2.2 De consument stelt dat hij op 13 juni 2025 een mailbericht met betaallink heeft ontvangen. In die mail stond dat omgerekend naar euro's een bedrag van 1,99 betaald moest worden, aldus de consument.

En dat hij op de link heeft geklikt die in dat mailbericht stond, waarna er een bedrag van IDR 9.990.9900,-, oftewel € 536,51 van zijn betaalrekening is afgeschreven.

- 2.3 De consument heeft op diezelfde dag de bank laten weten deze creditcardbetaling te betwisten. Nadat de bank heeft geweigerd € 536,51 te vergoeden, heeft de consument daarover bij de bank geklaagd.
- 2.4 De bank heeft de klacht van de consument afgewezen. In de slotreactie van de interne klachtprocedure staat dat de bank vanuit haar rol als betaaldienstverlener de creditcardbetaling heeft onderzocht. De bank heeft vastgesteld dat de creditcardbetaling een beveiligde betaling was, uitgevoerd met extra verificatie, te weten de fysieke creditcard in combinatie met de Rabo Bankieren App. Het is de consument zelf geweest die akkoord heeft gegeven voor de betaling en de afschrijving van het bedrag, aldus de bank. Over het gebruik van Face ID via de Rabo App, staat in deze slotreactie van de bank:

"(...) Het gebruikersgemak van de Rabo App kan worden verhoogd door Face ID in te stellen. Het is op deze manier mogelijk om toegang te krijgen tot de Rabo App. Ook is het mogelijk om betalingen akkoord te geven met Face ID (het gaat dan om overboekingen, niet om creditcardbetalingen, deze zijn uitgesloten van Face ID). Het instellen van Face ID is een eigen keuze. Ook in uw geval heeft u zelf de instelling van Face ID geactiveerd, dit doet de bank niet automatisch voor u. (...)".

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert dat de bank € 536,51 op zijn betaalrekening bijschrijft alsmede de wettelijke rente daarover vanaf 13 juni 2025. Hiernaast verwacht de consument dat de bank schriftelijk erkent dat de betaling ten onrechte is goedgekeurd en ook intern passende maatregelen treft om soortgelijke gevallen in de toekomst te voorkomen. De consument onderbouwt zijn vordering als volgt.
- 2.6 De consument heeft geen bewuste toestemming gegeven voor de creditcardbetaling. Na het openen van een phishing-mail is de betaling automatisch uitgevoerd naar een begunstigde in Indonesië. De betaling vond plaats zonder dat hij het bedrag of de begunstigde kon controleren of goedkeuren. De autorisatie verliep volledig automatisch via Face ID, zonder extra verificatiestap of waarschuwingsmelding. Volgens de consument verwacht de bank 'toegang' met 'toestemming'. Face ID is een toegangscontrole en geen expliciete wilsuiting om een specifiek bedrag te betalen. Er is, aldus de consument, geen sprake geweest van een bewuste, geïnformeerde en vrijwillige toestemming van zijn kant zoals dat wel vereist is in PSD2.
- 2.7 Hiernaast stelt de consument dat de bank haar zorgplicht zoals neergelegd in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 niet is nagekomen.

De automatische uitvoering van de creditcardbetaling vanuit de zakelijke app-omgeving met zijn particuliere creditcard, de hoogte van het bedrag in een afwijkende valuta en bestemd voor een buitenlandse begunstigde zonder extra verificatie of waarschuwing staat volgens de consument haaks op deze verplichting.

- 2.8 Voorts stelt de consument dat een biometrische verificatie zoals Face ID geen juridisch bindende handtekening is. De hiervoor genoemde Algemene Bankvoorwaarden bieden daarvoor geen grondslag, zeker niet als sprake is van misleiding of fraude, aldus de consument.
- 2.9 Tot slot merkt de consument op dat de bank ondanks zijn bezwaren geen passende oplossing biedt, maar zijn klacht afwijst zonder zijn argumenten serieus te wegen.

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

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank verplicht is € 536,51 op de betaalrekening van de consument bij te schrijven. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransactie

- 3.2 De wet, waarin PSD2¹ is geïmplementeerd, maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

¹ Op 19 februari 2019 is PSD2 geïmplementeerd in boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

- 3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument met de betalingstransactie heeft ingestemd. De consument stelt dat de transactie is geactiveerd zonder zijn medeweten. De bank stelt dat er sprake is van een toegestane betaling, omdat de consument de betaling via de overeengekomen wijze – die de bank stap voor stap toelichtte – heeft goedgekeurd via de Rabo Bankieren App. De bank voegt hieraan toe dat het om een extra beveiligde transactie ging oftewel een zogenoemde 3DS transactie en heeft daarvan bewijs overgelegd. Naast de fysieke kaart in combinatie met de persoonlijke beveiligingscode is in de Rabo Bankieren App de transactie uitgevoerd, aldus de bank. Verder stelt de bank dat transacties waarvoor akkoord moet worden gegeven altijd in haar App getoond worden in de valuta waarin ze plaatsvinden en dat de naam van de merchant (verkoper) waarvoor goedkeuring moet worden gegeven daarbij zichtbaar is. Het is niet mogelijk dat het bedrag dat zichtbaar is in de Rabo App of op de Rabo Scanner afwijkt van het bedrag dat uiteindelijk is voldaan, aldus de bank. Voorts lichtte de bank toe dat met Face ID toegang tot de App wordt verkregen maar daarmee geen creditcardbetalingen kunnen worden goedgekeurd.

Beoordeling

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie kwalificeert de transactie als een toegestane transactie. Anders dan de consument stelde heeft de bank gemotiveerd aangetoond dat de transactie volgens de overeengekomen procedure is goedgekeurd via de Rabo Bankieren App.² De bank heeft dit ondersteund met een afschrift uit haar administratie. Het dossier biedt ook geen steun voor de stelling van de consument dat de betaling automatisch via Face ID zonder extra verificatiestap verliep. De commissie gaat voorts voorbij aan de (blote) stelling van de consument over de uitvoering van de betalingstransactie vanuit zijn zakelijke app-omgeving, omdat deze stelling onvoldoende feitelijk is onderbouwd en door de bank gemotiveerd is betwist. Dat de consument – naar eigen zeggen – toestemming wilde geven voor een lager bedrag dan € 536,51, maar desondanks toestemming heeft gegeven voor dit hogere bedrag omdat hij is misleid, maakt het voorgaande ook niet anders.³ Dit is een omstandigheid die immers geen invloed heeft op de vraag of – in de verhouding tussen de consument en de bank – de consument met de transactie heeft ingestemd. In het elektronische verkeer tussen de consument en de bank was het voor de bank niet kenbaar dat de consument de transactie niet wilde. Als een betaler alle afgesproken beveiligingsmaatregelen voor een betalingstransactie heeft doorlopen, dan mag de bank erop vertrouwen dat de betaler de transactie wilde verrichten. De benodigde toestemming verleent de betaler namelijk door het volgen van de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure voor een betalingstransactie.

² Rechtbank Amsterdam 18 november 20215, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493; rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556.

³ Geschillencommissie Kifid nr. 2024-O331; Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 24 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7950, Rechtbank Midden-Nederland 7 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:4459 en Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

De bank mocht er dus op vertrouwen dat de consument met de betaling instemde, waarmee sprake is van een toegestane betalingstransactie.

- 3.5 Dit betekent dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de betalingstransactie. Op de bank rustte gelet op artikel 7:533 lid 4 BW de verplichting de transactie uit te voeren. De rol van de bank als betaaldienstverlener is aldus in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.
- 3.6 Wat de overige verwijten van de consument betreft overweegt de commissie als volgt. De bank kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van een transactie zonder monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁴
- 3.7 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.⁵ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van het ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen. De commissie overweegt hierover als volgt.
- 3.8 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken of en met wie hij zaken wil doen. Bovendien is de bank niet verplicht om de persoon of de organisatie achter het rekeningnummer te controleren.⁶ Het is om deze redenen dat in dit geval niet van de bank kon worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit leidt ertoe dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.
- 3.9 De commissie passeert de stelling van de consument over de klachtbehandeling door de bank. Dit omdat uit het dossier niet blijkt dat de bank diens argumenten niet serieus nam.

Conclusie

- 3.10 Het is op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen dat de commissie vaststelt dat niet gebleken is dat er een wettelijke of contractuele verplichting op de bank rust op grond waarvan zij tot vergoeding van de schade is gehouden. Evenmin is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende wettelijke of contractuele zorgplicht heeft geschonden.

⁴ Zie onder andere GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

⁵ Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR 2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁶ Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656.

Alhoewel het te betreuren is dat de consument zoals hij stelt slachtoffer is geworden van oplichting, luidt de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vorderingen moeten worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Artikel 2 Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.