Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0493

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	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) de aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift van Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

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 Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt bij Rabobank een betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een betaalpas en een creditcard. Tijdens een verblijf in Berlijn is haar portemonnee, met daarin onder meer haar betaalpas en creditcard, gestolen. Kort daarna is met de creditcard zonder haar toestemming in totaal € 750,- contant opgenomen. Inclusief opnamekosten bedraagt de schade volgens de consument € 778,-. Zij vordert vergoeding van dit bedrag en voert aan dat zij haar pincode nooit bij haar creditcard heeft bewaard en dat onduidelijk is hoe een derde de juiste pincode heeft kunnen gebruiken. Rabobank stelt dat de transacties zijn verricht met de fysieke creditcard en de juiste pincode en dat de consument haar veiligheidsverplichtingen niet is nagekomen. De commissie oordeelt dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties, maar dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over zowel de creditcard als de juiste pincode. Daarmee heeft zij niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht en is juridisch sprake van grove nalatigheid.

3. De beoordeling

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

3.1 De consument houdt bij Rabobank een betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een betaalpas en een creditcard. Tijdens een verblijf in Berlijn op 9 oktober 2025 is haar portemonnee gestolen. Volgens de consument bevonden zich daarin onder meer haar betaalpas, creditcard, rijbewijs en contant geld. Zij heeft verklaard dat zij na een etentje merkte dat haar portemonnee uit haar afgesloten handtas was verdwenen. Vervolgens heeft zij telefonisch contact opgenomen met Rabobank om haar betaalpas en creditcard te laten blokkeren.

3.2 Kort vóór die blokkering zijn met de creditcard meerdere contante geldopnames verricht. Het gaat om drie opnames van € 200,-, één opname van € 100,- en één opname van € 50,-. Daarnaast zijn kosten voor de geldopnames in rekening gebracht. De totale schade bedraagt volgens de consument € 778,-. Ook is geprobeerd geld op te nemen met de betaalpas, maar die pogingen zijn mislukt nadat meerdere keren een onjuiste pincode was ingevoerd, waarna de betaalpas automatisch is geblokkeerd.

3.3 De consument betwist dat zij zelf de geldopnames heeft verricht of daarvoor toestemming heeft gegeven. Zij stelt dat zij haar pincode nooit bij haar creditcard of betaalpas heeft bewaard en deze ook nooit met anderen heeft gedeeld. Volgens haar is daarom onverklaarbaar hoe een derde met de juiste pincode geld heeft kunnen opnemen. Daarbij wijst zij erop dat bij de eerste poging met de creditcard eerst een onjuiste pincode is ingevoerd. Volgens de consument past dat niet bij de stelling van Rabobank dat de dader over de juiste pincode beschikte.

3.4 Rabobank heeft aangevoerd dat uit haar administratie blijkt dat de geldopnames zijn verricht met de fysieke creditcard en de juiste pincode. Uit die administratie volgt dat voorafgaand aan de geslaagde geldopnames eerst één keer een onjuiste pincode is ingevoerd en daarna de juiste pincode is gebruikt. Ook blijkt uit de administratie dat de transacties technisch correct zijn geauthenticeerd en verwerkt.

3.5 De commissie begrijpt uit de stellingen van de consument dat zij betwist dat zij met de geldopnames heeft ingestemd. Daarom moet eerst worden beoordeeld of sprake is van toegestane of niet-toegestane betalingstransacties.

3.6 Op grond van artikel 7:527 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) rust op Rabobank de bewijslast dat de transacties zijn geauthenticeerd, juist zijn geregistreerd en correct zijn verwerkt. Rabobank heeft in dat verband gegevens uit haar administratie overgelegd waaruit volgt dat de transacties zijn uitgevoerd met de fysieke creditcard en de juiste pincode.

3.7 De commissie stelt voorop dat uit deze gegevens volgt dat sprake is van een technisch correcte authenticatie van de transacties. Daarmee staat echter nog niet vast dat de consument ook daadwerkelijk met de transacties heeft ingestemd. Dat volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW. Het enkele feit dat de juiste pincode is gebruikt, is dus onvoldoende om aan te nemen dat de consument de transacties zelf heeft verricht of heeft goedgekeurd.

3.8 De consument heeft consequent verklaard dat haar portemonnee is gestolen en dat zij de geldopnames niet zelf heeft verricht. Zij heeft daarvan direct melding gedaan bij Rabobank en daarnaast online aangifte gedaan bij de politie in Berlijn. Tegen deze achtergrond is gelet op artikel 7:527 lid 2 BW naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat de consument met de geldopnames heeft ingestemd. De commissie merkt de transacties daarom aan als niet-toegestane betalingstransacties.

De consument heeft onvoldoende inzicht gegeven in het gebruik van de juiste pincode

3.9 Dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties betekent nog niet zonder meer dat Rabobank de schade moet vergoeden. Op grond van artikel 7:529 BW blijft de schade namelijk voor rekening van de consument indien zij haar verplichtingen om zorgvuldig met haar betaalinstrumenten en persoonlijke beveiligingsgegevens om te gaan niet is nagekomen en haar daarvan een ernstig verwijt kan worden gemaakt. In juridische zin wordt dat aangemerkt als grove nalatigheid.

3.10 Van een consument mag worden verwacht dat zij haar persoonlijke beveiligingsgegevens geheimhoudt en haar betaalinstrumenten zodanig gebruikt en bewaart dat derden daarvan geen kennis kunnen nemen of gebruik kunnen maken. Die verplichtingen volgen uit artikel 7:524 BW en uit de tussen partijen geldende veiligheidsvoorschriften.

3.11 Rabobank heeft zich op het standpunt gesteld dat sprake is van grove nalatigheid, omdat de geldopnames zijn verricht met de fysieke creditcard en de juiste pincode. Volgens Rabobank kan een derde in beginsel alleen over beide beschikken wanneer de kaarthouder haar veiligheidsverplichtingen niet in acht heeft genomen.

3.12 De consument heeft dit uitdrukkelijk betwist. Zij heeft meerdere keren verklaard dat zij haar pincode niet bij haar betaalpas of creditcard bewaarde, dat zij de code aan niemand heeft verstrekt en dat ook haar familieleden daarover niet beschikten. Volgens de consument is het voor haar daarom niet verklaarbaar hoe een derde de beschikking heeft gekregen over de juiste pincode.

3.13 De commissie begrijpt dat deze situatie voor de consument moeilijk te verklaren is en dat zij zich niet kan voorstellen hoe een derde de beschikking heeft gekregen over haar pincode. Dat neemt echter niet weg dat onder deze omstandigheden van haar mag worden verwacht dat zij ten minste enig voldoende concrete en plausibele verklaring geeft in de wijze waarop een derde zowel de fysieke creditcard als de juiste pincode heeft kunnen verkrijgen. Juist omdat een pincode een persoonlijk beveiligingsgegeven is dat in beginsel uitsluitend bij de consument bekend behoort te zijn, rust op haar een verzwaarde motiveringsplicht.

3.14 De consument heeft die verklaring niet gegeven. Zij heeft steeds benadrukt hoe haar pincode volgens haar niet bekend kan zijn geworden bij derden, maar daarmee is nog niet inzichtelijk geworden hoe een derde vervolgens wel de beschikking heeft gekregen over de juiste pincode. Ook de suggestie van de consument dat mogelijk op een andere wijze dan met invoering van de pincode geld is opgenomen, heeft zij niet nader geconcretiseerd of onderbouwd. Voor zover de consument heeft bedoeld te stellen dat de geldopnames mogelijk zonder invoering van de pincode hebben plaatsgevonden, volgt de commissie haar daarin niet. Uit de administratie van Rabobank blijkt juist dat de transacties zijn verricht met gebruikmaking van de juiste pincode. De enkele ontkenning dat zij haar pincode met derden heeft gedeeld, is daarvoor onvoldoende.

3.15 Dat voorafgaand aan de geslaagde geldopnames eerst één keer een onjuiste pincode is ingevoerd, leidt niet tot een ander oordeel. Vaststaat namelijk dat daarna alsnog de juiste pincode is gebruikt en vervolgens meerdere geldopnames met succes zijn verricht. De commissie is van oordeel dat uit de omstandigheid dat voorafgaand aan de geslaagde transacties eerst een onjuiste pincode is ingevoerd, niet kan worden afgeleid dat de dader niet over de juiste pincode beschikte. Zonder nadere verklaring, die ontbreekt, blijft daarmee onduidelijk hoe een derde kort na de diefstal zowel over de fysieke creditcard als over de juiste pincode kon beschikken.

3.16 De consument heeft er in dit verband op gewezen dat met de betaalpas geen geld kon worden opgenomen, terwijl de geldopnames met de creditcard uiteindelijk wel zijn geslaagd. Volgens haar volgt daaruit dat de dader kennelijk niet beschikte over de juiste pincode(s). De commissie volgt de consument daarin niet. Vaststaat dat de betaalpas automatisch is geblokkeerd nadat meerdere keren een onjuiste pincode was ingevoerd. Ten aanzien van de creditcard staat echter vast dat, na een eerdere foutieve poging, vervolgens wel de juiste pincode is gebruikt en meerdere geldopnames met succes zijn verricht. Dat met de betaalpas geen succesvolle transacties hebben plaatsgevonden, doet daarom niet af aan het feit dat met de creditcard uiteindelijk wel correct met de juiste pincode is geauthenticeerd.

3.17 Rabobank heeft er daarnaast op gewezen dat uit haar administratie niet blijkt dat de consument kort vóór de diefstal haar pincode met de creditcard heeft gebruikt. De laatste transacties met de creditcard vonden enkele dagen eerder plaats zonder gebruik van een pincode. Ook de laatste transactie met de betaalpas vóór de mislukte opnamepogingen vond plaats zonder gebruikmaking van een pincode. Concrete aanwijzingen dat de pincode kort vóór de diefstal is afgekeken, zijn daarom niet gebleken.

3.18 Gelet op het bezit van de fysieke creditcard, het gebruik van de juiste pincode en het ontbreken van een voldoende concrete en plausibele verklaring voor de wijze waarop een derde over deze gegevens kon beschikken, kan de commissie niet anders dan oordelen dat de consument met grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW haar verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

De commissie merkt daarbij op dat de term ‘grove nalatigheid’ een juridische kwalificatie betreft en geen oordeel inhoudt over de integriteit of bedoelingen van de consument.

Rabobank hoefde de transacties niet tegen te houden

3.19 De commissie begrijpt uit de klacht van de consument ook dat zij van mening is dat Rabobank eerder had moeten ingrijpen, mede omdat met de betaalpas al meerdere foutieve pinpogingen waren gedaan.

3.20 De zorgplicht van Rabobank strekt echter niet zo ver dat zij gehouden is om in algemene zin alle transacties actief te monitoren of tegen te houden. De rol van Rabobank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaalopdrachten. Alleen wanneer Rabobank daadwerkelijk wetenschap heeft van concrete omstandigheden die wijzen op frauduleus gebruik, kan van haar worden verwacht dat zij nader onderzoek doet of ingrijpt.

3.21 Die situatie doet zich hier niet voor. De commissie stelt vast dat de geldopnames met de creditcard plaatsvonden binnen een zeer kort tijdsbestek, met gebruikmaking van de fysieke creditcard en de juiste pincode, en bovendien binnen de voor de consument geldende limieten. Dat eerder met de betaalpas meerdere foutieve pinpogingen waren gedaan en die pas vervolgens automatisch werd geblokkeerd, betekent niet dat Rabobank zonder meer ook de creditcard onmiddellijk had moeten blokkeren. Daarbij neemt de commissie mede in aanmerking dat de geldopnames al hadden plaatsgevonden voordat de consument telefonisch melding maakte van de diefstal.

3.22 Het is de commissie niet gebleken dat Rabobank ten tijde van de transacties beschikte over concrete aanwijzingen waaruit zij had moeten begrijpen dat sprake was van frauduleus gebruik van de creditcard. Van een schending van de zorgplicht is daarom geen sprake.

Slotsom

3.23 Voor zover de consument nog andere stellingen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, leiden die niet tot een ander oordeel en behoeven die geen afzonderlijke bespreking.

3.24 De conclusie is dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over zowel haar creditcard als de juiste pincode. Daardoor is juridisch sprake van grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 BW. Rabobank hoeft de schade daarom niet te vergoeden. 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/ . 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