

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0901

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	8 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 de bank.
- 1.2 De bank wordt in deze zaak vertegenwoordigd door mr. A. Bijnevelt, 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 de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Hij heeft via internetbankieren een betalingstransactie van € 1.420,- ingevoerd. De consument heeft daarbij naar eigen zeggen gebruik gemaakt van het adresboek in internetbankieren. Hij had de bedoeling het geld naar zijn zus over te maken, maar na uitvoering van de betalingstransactie bleken de gegevens in het adresboek niet van de zus, maar van een onbekende derde. De consument stelt dat hij de foutieve gegevens niet zelf aan het adresboek heeft toegevoegd en dat hij heeft mogen vertrouwen op de juistheid van de gegevens in het adresboek. Volgens de consument kan het adresboek door fraude of manipulatie zijn beïnvloed. Daarom vindt de consument dat hij niet zelf verantwoordelijk is voor zijn schade en verlangt hij een schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

- 3.1 De consument vordert (1) dat de bank zijn klacht opnieuw beoordeelt, met inachtneming van het feit dat de oorzaak van de fout bij de transactie niet is vastgesteld, (2) dat de bank erkent dat het gebruik van het adresboek tot een gerechtvaardigd vertrouwen heeft geleid, (3) dat de conclusie van de bank dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de fout wordt heroverwogen en (4) dat de bank overgaat tot vergoeding van de geleden schade. De commissie licht hierna toe waarom zij de vorderingen afwijst.

Toegestane betalingstransactie

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingstransactie zelf heeft verricht. Dat de consument bij het invoeren van de betalingstransactie een ontvanger heeft toegevoegd uit het – volgens hem: frauduleus gemanipuleerde – adresboek, maakt dat niet anders. Dit betekent dat de betalingstransactie een toegestane betalingstransactie is.¹

- 3.3 Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank was zelfs gehouden de betaalopdracht uit te voeren.² Uit de wettelijke regels over toegestane betalingstransacties volgt op zichzelf geen verplichting voor de bank om het bedrag aan de consument te vergoeden.³

Zorgplicht bij betalingstransactie

- 3.4 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Die zorgplicht houdt kort gezegd in dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van een bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspanst om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁴
- 3.5 In het kader van de zorgplicht van een bank als betaaldienstverlener kan van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.⁵

¹ In de zin van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).

² Artikel 7:533 lid 4 BW.

³ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

⁵ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Bepalend is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waarvan zij af behoorde te weten ('objectieve kennis').⁶ Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

- 3.6 De consument vindt dat de bank de betalingstransactie had moeten stoppen. In dat kader wijst hij op contacten die hij heeft gehad met mogelijke fraudeurs. Nadat de consument de hiervoor genoemde transactie verrichtte, heeft hij dezelfde dag nog een betalingstransactie ingevoerd van € 0,01, naar dezelfde ontvanger, met de omschrijving: *"Net bedrag overgemaakt naar deze rekening. Dat was niet de bedoeling. Graag even contact 06-[nummer]"*. Een dag later werd de consument via WhatsApp vanaf een 06-nummer benaderd door iemand die zich voorstelde als medewerker van de bank. De consument heeft vervolgens contact opgenomen met de bank, waarna de bank de consument per brief heeft geïnformeerd dat zij de ontvanger heeft verzocht om terugbetaling aan de consument. Omdat het bedrag niet werd terugbetaald heeft de bank de gegevens van de ontvanger doorgegeven aan de consument. De ontvanger heeft via WhatsApp contact opgenomen met de consument, maar ook dat contact heeft niet tot terugbetaling geleid.
- 3.7 Zowel het contact met degene die zich voorstelde als een medewerker van de bank als het contact met de ontvanger van de betalingstransactie hebben plaatsgevonden nadat de consument de betalingstransactie verrichtte. Daarom is die correspondentie niet relevant voor de beoordeling of de bank op het moment van het uitvoeren van de betalingstransacties daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had. De door de consument genoemde omstandigheden bieden volgens de commissie onvoldoende aanknopingspunten voor de conclusie dat de bank vóór de uitvoering daadwerkelijk bekend was met fraudegevaar. Nadat de consument de bank informeerde over mogelijke fraude, hebben er geen betalingstransacties meer plaatsgevonden naar de ontvanger. De commissie is daarom van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden door de betaalopdracht uit te voeren.

Geen zorgplichtschending gebleken met betrekking tot het adresboek

- 3.8 De klacht gaat niet alleen over de betalingstransactie, maar ook over het adresboek in internet-bankieren. De consument stelt dat hij de gegevens van de ontvanger niet zelf aan het adresboek heeft toegevoegd. Hij vindt dat hij op de juistheid van die gegevens heeft mogen vertrouwen en dat de bank in dit kader haar zorgplicht heeft geschonden. De bank heeft toegelicht dat alleen de consument het adresboek vult en beheert, zodat hij zelf gaat over de juistheid van de gegevens daarin. Het is volgens de bank de verantwoordelijkheid van de consument om bij het geven van een betaalopdracht de gegevens te controleren – ongeacht of deze gegevens in het adresboek zijn opgenomen. Bovendien stond er voor het geven van de betaalopdracht op het scherm van de consument dat de opgegeven naam van de ontvanger niet overeenstemt met de naam die hoort bij het opgegeven rekeningnummer.

⁶ Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

De bank beschikt niet over data waaruit volgt wanneer de onjuiste gegevens aan het adresboek zijn toegevoegd. Wel heeft zij gecontroleerd of er vanaf een ander apparaat is ingelogd op internetbankieren van de consument, zodat via die weg de onjuiste gegevens konden worden toegevoegd. Dat is niet het geval.

- 3.9 Op basis van de stellingen van partijen is het niet zeker hoe de onjuiste gegevens in het adresboek terecht zijn gekomen. Volgens de consument zijn er naast de (door de bank uitgesloten) mogelijkheid van een login met een ander apparaat ook andere mogelijkheden om gegevens in het adresboek te wijzigen: *“zoals manipulatie van bestaande gegevens, misbruik van vertrouwde contactkanalen of social engineering.”* De consument heeft echter geen aanknopingspunten verstrekt over de wijze waarop in dit concrete geval een onbevoegde derde de toegang heeft gekregen tot het adresboek in zijn internetbankieren en waarom dit dan de bank te verwijten valt. Het heeft wel op de weg van de consument gelegen om hiervoor aanknopingspunten te geven, omdat hij zich beroept op de schadevergoedingsplicht van de bank.
- 3.10 Gezien het voorgaande is het de commissie niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden met betrekking tot het adresboek van de consument.

Conclusie

- 3.11 De conclusie is dat de klacht ongegrond is. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522 lid 1

Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

Artikel 7:533 lid 4

Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.