Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0844

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

Datum uitspraak	26 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 de heer mr. P. Jansen, 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 een betaalrekening aan bij Rabobank. Nadat hij een betaling naar een online betaaldienst had geïnitieerd ten behoeve van zijn beleggingsactiviteiten, heeft Rabobank de betaling tegengehouden en de betaalrekening tijdelijk geblokkeerd vanwege een vermoeden van fraude. De consument stelt dat Rabobank daarmee onzorgvuldig heeft gehandeld en dat hij daardoor niet tijdig aan een marginverplichting kon voldoen, waardoor hij een handelsverlies van USD 9.500 heeft geleden. De commissie oordeelt dat Rabobank de betaling en de betaal-rekening onder deze omstandigheden tijdelijk mocht blokkeren. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De betaling en de rekening mochten tijdelijk worden geblokkeerd

3.1 De consument houdt bij Rabobank een betaalrekening aan. In de nacht van 25 maart 2026 heeft hij vanaf die rekening een betaling van USD 507,05 geïnitieerd aan Skrill Wallet Uploads. Het transactiedetectiesysteem van Rabobank heeft deze betaling om 01.37 uur tegengehouden. Rabobank heeft vervolgens een reservering op de betaalrekening geplaatst, waardoor de rekening feitelijk was geblokkeerd. Nadat de consument om 09.03 uur telefonisch contact had opgenomen en had toegelicht dat de betaling verband hield met zijn beleggingsactiviteiten, heeft Rabobank de betaling als legitiem aangemerkt en de blokkade om 09.08 uur opgeheven.

3.2 Rabobank mocht deze maatregelen nemen. In de toepasselijke Voorwaarden betalen en online diensten 2025 is bepaald dat Rabobank bij een vermoeden van fraude een dienst buiten gebruik mag stellen, een beveiligingsmiddel mag blokkeren en de uitvoering van een betaalopdracht mag weigeren. Deze bevoegdheid sluit aan bij artikel 7:523 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Daaruit volgt dat een bank het gebruik van een betaalinstrument mag blokkeren wanneer daarvoor objectief gerechtvaardigde redenen bestaan die verband houden met de veiligheid van het betaalinstrument of met een vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik.

3.3 Rabobank heeft voldoende concreet toegelicht waarom de betaling een fraudemelding veroorzaakte. Het ging om een betaling van een particuliere rekening via een betaaldienst-verlener naar een Deens rekeningnummer waaraan de consument niet eerder had betaald. De consument had wel eerder betalingen aan Skrill verricht, maar die waren bestemd voor een ander rekeningnummer. Deze combinatie van omstandigheden kon voor Rabobank aanleiding vormen om te vermoeden dat de consument mogelijk slachtoffer was van fraude. Dat achteraf is gebleken dat de betaling door de consument zelf was geïnitieerd en legitiem was, betekent niet dat Rabobank op het moment van detectie geen reden had om preventief in te grijpen. Een fraudemaatregel moet immers worden beoordeeld aan de hand van de informatie die op dat moment bij de bank bekend was.

De eerdere betalingen en blokkade leiden niet tot een ander oordeel

3.4 De consument heeft aangevoerd dat Rabobank wist dat hij via online betaaldiensten geld overmaakte om daarmee te beleggen. Volgens hem had een eerdere blokkade na telefonisch contact met Rabobank al duidelijk gemaakt dat geen sprake was van fraude. Hij meent daarom dat Rabobank de betaling van 25 maart 2026 niet opnieuw had mogen tegenhouden.

3.5 Dat eerdere contact maakte de blokkade van 25 maart 2026 echter niet onzorgvuldig. Uit de stukken blijkt dat Rabobank op 4 augustus 2025 een betaling van € 912,74 aan Paysafe Payment Solutions Ltd. heeft tegengehouden. Nadat de consument daarover contact had opgenomen, is die blokkade opgeheven.

Rabobank heeft hem vervolgens in haar brief van 18 augustus 2025 meegedeeld dat ook toekomstige betalingen opnieuw door het detectiesysteem konden worden tegengehouden.

3.6 Rabobank heeft dus niet toegezegd dat toekomstige betalingen aan Skrill, Paysafe of andere betaaldienstverleners zonder controle zouden worden uitgevoerd. Een eerdere legitieme betaling betekent bovendien niet dat iedere latere betaling aan een betaaldienstverlener eveneens legitiem is. Dat geldt temeer omdat de betaling van 25 maart 2026 naar een ander rekeningnummer werd verricht dan de eerdere betalingen aan Skrill. Rabobank hoefde haar fraudedetectie daarom niet uit te schakelen of betalingen van de consument naar online betaaldiensten voortaan buiten de controle te houden.

De getroffen maatregel was niet disproportioneel

3.7 De consument vindt de blokkade disproportioneel, omdat hij het geld dringend nodig had om aan zijn marginverplichtingen bij zijn broker te voldoen. De commissie begrijpt dat een blokkade in een dergelijke situatie verstrekkende gevolgen kan hebben. Het belang van de consument bij een snelle uitvoering van de betaling neemt echter niet weg dat Rabobank bij een concreet fraudevermoeden tijdelijk mocht ingrijpen.

3.8 De blokkade is bovendien niet langer gehandhaafd dan voor de controle nodig bleek. Nadat de consument om 09.03 uur beveiligd telefonisch contact had opgenomen en de achtergrond van de betaling had toegelicht, heeft Rabobank de betaling als legitiem aangemerkt. De blokkade is vervolgens om 09.08 uur opgeheven. Rabobank heeft de rekening dus binnen enkele minuten nadat zij de betaling met de consument had geverifieerd weer vrijgegeven.

3.9 Onder deze omstandigheden ging de getroffen maatregel niet verder dan redelijkerwijs nodig was om het fraudevermoeden te onderzoeken. Daarbij weegt mee dat de betaling afweek van de eerdere betalingen van de consument aan Skrill, dat Rabobank na verificatie direct tot opheffing van de blokkade is overgegaan en dat de consument er eerder op was gewezen dat toekomstige betalingen opnieuw door het detectiesysteem konden worden tegengehouden. Dat achteraf is gebleken dat de betaling legitiem was, maakt de voorafgaande blokkade niet disproportioneel. Een preventieve fraudemaatregel kan immers gerechtvaardigd zijn, ook wanneer het vermoeden na onderzoek niet wordt bevestigd.

3.10 Omdat Rabobank de betaling en de rekening tijdelijk mocht blokkeren en de blokkade na verificatie voortvarend heeft opgeheven, is zij niet tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument. Reeds daarom bestaat geen grond voor vergoeding van het door hem gevorderde handelsverlies.

Ook het causale verband is onvoldoende onderbouwd

3.11 De vordering kan ook niet worden toegewezen omdat onvoldoende is gebleken dat de blokkade het handelsverlies heeft veroorzaakt.

Uit het overzicht van Fusion Markets blijkt wel dat op 25 maart 2026 posities zijn gesloten en daarbij een verlies van USD 9.442,37 is gerealiseerd. Daaruit blijkt echter niet hoeveel aanvullende marge nodig was, of de tegengehouden betaling van USD 507,05 voldoende zou zijn geweest en of die betaling tijdig op de handelsrekening zou zijn bijgeschreven.

3.12 Evenmin heeft de consument onderbouwd dat hij de posities, als deze langer open waren gebleven, zonder of met aanzienlijk minder verlies had kunnen sluiten. De vordering stuit daarom niet alleen af op het ontbreken van een tekortkoming van Rabobank, maar ook zelfstandig op het ontbreken van voldoende onderbouwd causaal verband.

Conclusie

3.13 Rabobank mocht de betaling tegenhouden en de betaalrekening tijdelijk blokkeren vanwege het concrete vermoeden van fraude. De eerdere betalingen en het eerdere contact met Rabobank maken dit niet anders. De maatregel was, gelet op de aanleiding, de beperkte duur en de snelle opheffing na verificatie, niet disproportioneel. Bovendien heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat de tegengehouden betaling het handelsverlies zou hebben voorkomen. De vordering van USD 9.500 en de daarover gevorderde wettelijke rente worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 62 en 95 van de Voorwaarden betalen en online diensten 2025 van belang. De commissie moet deze artikelen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat ze daarmee niet in strijd zijn.

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 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 de algemene voorwaarden

Voorwaarden betalen en online diensten 2025

62. Wanneer mogen wij beveiligingsmiddelen blokkeren voor Rabo Online Bankieren?
1 Wij mogen het gebruik van een beveiligingsmiddel van u blokkeren voor Rabo Online Bankieren. Wij mogen dit doen als wij dit nodig vinden. Wij zullen zorgvuldig van dit recht gebruik maken. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid, niet toegestaan gebruik, fraude of een vermoeden daarvan. Wij kunnen deze ook blokkeren als wij verwachten dat u uw betalingsverplichtingen aan ons niet zult nakomen.
2 Blokkeren wij een beveiligingsmiddel? Dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij vertellen u de reden als u ons daar om vraagt. Alleen als wij daar een goede reden voor hebben, vertellen wij u de reden niet. Bijvoorbeeld om fraude te voorkomen of de veiligheid of belangen van anderen te beschermen.
3 Vindt u dat een beveiligingsmiddel onterecht geblokkeerd is? Dan neemt u contact met ons op. Hoe u dit doet staat in artikel 37. Wij geven dan aan of de blokkade ongedaan gemaakt kan worden.
4 Voert u drie keer achter elkaar een foute beveiligingscode in? Dan wordt die beveiligingscode ook voor Rabo Online Bankieren geblokkeerd. U krijgt dan een melding via het scherm, de Rabo Scanner of de Random Reader Comfort.

95. In welke gevallen mogen wij de pas en pincode blokkeren?
1 Wij mogen beveiligingsmiddelen, zoals pas en pincode, blokkeren voor het betalingsverkeer. Dit mogen wij doen bij :
• twijfels over de veiligheid van de pas
• het vermoeden van niet toegestaan of frauduleus gebruik van de pas
• het aanzienlijk toegenomen risico dat u niet in staat bent betalingsverplichtingen aan ons na te komen. Bijvoorbeeld als u aan het einde van de maand het bedrag van de creditcardtransacties niet aan ons betaald heeft.
2 Wij blokkeren de pas als wij een melding over verlies, diefstal, mogelijke fraude of een ander incident hebben gekregen.
3 Blokkeren wij uw digitale pas? Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude? Dan wordt niet automatisch ook uw betaalpas of creditcard waaraan de digitale pas gekoppeld is, geblokkeerd. Dit geldt ook andersom.
4 Wij laten u weten dat wij de pas geblokkeerd hebben. En wat de reden daarvan is. Wij hoeven u niets te vertellen als wij daar een goede reden voor hebben. Bijvoorbeeld als dit uit veiligheidsoverwegingen niet wenselijk is, als dit niet is toegestaan of om fraude te voorkomen.
5 Wij bepalen of de blokkade van de pas af kan worden gehaald als u deze nog heeft of terugvindt. In andere gevallen kunt u een vervangende betaalpas of creditcard aanvragen.