Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0282

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

Datum uitspraak	24 maart 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betalingstransacties. Online casino. Zorgplicht. De consument klaagt dat de bank betalingstransacties naar illegale buitenlandse online casino's niet had mogen uitvoeren en niet heeft meegewerkt aan terugvordering van zijn geld. Daarnaast stelt de consument dat de bank tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen door hem, ondanks verschillende BKR-registraties, twee keer een creditcard te verstrekken. De consument vordert o.a. de betalingen aan en ten behoeve van de online casino's als schadevergoeding. De commissie oordeelt dat in juridische zin sprake is van toegestane betalingstransacties. Verder is van belang dat de bank uitsluitend heeft opgetreden als betaaldienstverlener en zij niet gehouden was om de betalingstransacties van de consument nader te onderzoeken. Ook is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht tegenover consument heeft geschonden. Er is geen verplichting voor de bank om de schade 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) de (in twee tranches ingediende) aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvullende reactie van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is om 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft vanaf zijn betaalrekening bij de bank en later ook met zijn Rabo creditcard betalingen verricht aan buitenlandse online casino's en aan betalingsplatformen en/of betaaldienstverleners om online te kunnen gokken. Deze online casino's beschikten niet over een Nederlandse kansspelvergunning van de Kansspelautoriteit (KSA).

2.3 In maart 2025 heeft de consument zijn betaalpakket (Rabo DirectPakket) bij de bank omgezet naar een Rabo Totaalpakket. Onderdeel van dit pakket was een creditcard met een bestedingslimiet van € 2.500,- en een roodstandfaciliteit van € 1.000,-. Op 4 april 2025 heeft de bank op verzoek van de consument de bestedingslimiet op de creditcard verlaagd naar € 1.500,-. De consument heeft de creditcard van eind maart 2025 tot en met begin april 2025 gebruikt en daarna opgezegd.

2.4 In augustus 2025 heeft de consument opnieuw een creditcard bij de bank aangevraagd en verkregen. De creditcard had een bestedingslimiet van € 1.000,-. De consument heeft deze creditcard tot begin september 2025 gebruikt en daarna opgezegd.

2.5 Op 19 augustus 2025 heeft de consument de bank aansprakelijk gesteld voor de schade als gevolg van de betalingstransacties van zijn betaalrekening naar illegale online casino's. De consument heeft daartoe gesteld dat de bank de betalingstransacties had moeten signaleren en blokkeren. Door dit na te laten heeft de bank haar zorgplicht tegenover hem geschonden, aldus consument.

2.6 Op 20 augustus 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. De consument heeft aangegeven dat de bank op grond van haar zorgplicht uit hoofde van artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft) en haar poortwachtersfunctie onder de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) risicovolle transacties actief moet monitoren, onderzoeken en zo nodig blokkeren. De consument heeft geklaagd dat banken volgens De Nederlandsche Bank (DNB) en de KSA geen betalingen naar illegale gokbedrijven mogen faciliteren, maar dat de bank dit in zijn geval wel heeft gedaan. Ook heeft hij geklaagd dat de bank ten onrechte heeft geweigerd om hem te helpen met het terugvorderen van zijn geld.

2.7 In september 2025 heeft de consument geklaagd dat de bank hem in maart 2025 en augustus 2025 geen creditcard had mogen verstrekken.

2.8 Op 2 oktober 2025 heeft de bank aan de consument het volgende bericht. Hij beslist zelf waar hij zijn geld aan besteedt. De zorgplicht van de bank gaat niet zover dat zij klanten moet aanspreken op hun uitgavengedrag.

De Wwft is uitsluitend bedoeld ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme. De bank heeft voor het verstrekken van de creditcards onderzocht of zij deze kon verstrekken. Zij heeft daartoe in maart en augustus 2025 een BKR-toets uitgevoerd. De positieve BKR-registraties waren geen belemmering om de creditcards te verstrekken, aldus de bank.[1] Ook ziet de bank het helpen bij het terugvorderen van het betaalde geld niet als haar taak. De bank heeft de klacht afgewezen.

2.9 Op 7 oktober 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consument heeft geklaagd dat de bank zijn betalingen aan en ten behoeve van illegale online casino's had moeten zien en deze betalingstransacties niet had mogen uitvoeren. De bank heeft volgens de consument haar zorgplicht geschonden door de transacties niet te blokkeren. Ook heeft hij de bank verweten hem niet te hebben geholpen bij de terug-vordering van zijn geld van online casino's. Verder heeft de consument geklaagd dat de bank hem, ondanks BKR-registraties, creditcards heeft verstrekt. Tot slot heeft de consument gesteld dat hij door zijn gokverslaving wilsonbekwaam was.

2.11 De consument heeft een schadevergoeding van € 20.000,- gevorderd, te vermeerderen met wettelijke rente van 1 oktober 2022.

Het verweer

2.12 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 gaat het om

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een schadevergoeding aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit toe.

Toegestane betalingstransacties

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Er is sprake van een toegestane betalingstransactie als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW). De instemming met een betalingsopdracht wordt verleend via de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

[1] Een positieve BKR-registratie wil zeggen dat er op de naam van de persoon een lening is geregistreerd, maar dat er geen bijzonderheden zijn in het betalingsverloop.

De commissie stelt voorop dat de consument heeft ingestemd met de betalingstransacties aan betaalplatformen en online casino's. Daarmee is – in juridische zin – sprake van toegestane betalingstransacties. Bij toegestane betalingstransacties geldt het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is.

3.3 Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW was de bank zelfs gehouden deze opdrachten uit te voeren, ongeacht of de betalingsopdrachten door een betaler zelf, door een betaalinitiatie-dienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument.

Geen schending zorgplicht

3.4 Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is van oordeel dat daarvan in dit geval geen sprake is en licht dat toe.

3.5 De consument beroept zich op de publiekrechtelijke, generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a Wft. Relevant voor de beoordeling is de civielrechtelijke zorgplicht van de bank jegens de consument. De inhoud van deze civielrechtelijk zorgplicht wordt mede bepaald door die publiekrechtelijke zorgplicht. De civielrechtelijke zorgplicht van de bank houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekening-houder.

3.6 De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[3] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder onderzoek.

3.7 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[4] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').

---

[2] GC Kifid nrs. 2016-602, 2025,-0503 en 2025-0792.
[3] GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954, 2025-0503, 2025-0516.
[4] Hoge Raad, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hoge Raad, ECLI:NL:HR:2015:3399, Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611. Te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Zo is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Ook is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransacties op de hoogte was of had moeten zijn dat deze werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de transacties wist dat sprake was van onbetrouwbare partijen. Dat de betalingen afweken van het bestedingspatroon van de consument, maakt ook niet dat er sprake was van gevaarsbewustzijn van de bank. Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.

3.9 Bij voornoemde stelling heeft de consument zich beroepen op informatieverzoeken van de KSA aan bepaalde betaaldienstverleners, welke stukken de KSA in het kader van een beroep op de Wet open overheid (Woo) openbaar heeft gemaakt. Deze stukken bewijzen geen subjectieve wetenschap van de bank van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar en kunnen daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.

3.10 De consument heeft de bank verweten hem niet te hebben geholpen bij de terugvordering van zijn verloren gelden bij online casino's. De inhoud van de zorgplicht van de bank hangt af van de feiten en omstandigheden van het geval. In dit geval zijn er geen feiten en omstandigheden op grond waarvan op de bank een zorgplicht rust om de consument te helpen met het terughalen van zijn geld.

3.11 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

Wwft

3.12 Voor zover de consument stelt dat de bank haar verplichtingen uit hoofde van de Wwft heeft geschonden, merkt de commissie het volgende op. De bank heeft ook vanuit de Wwft geen verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie hij zijn geld overmaakt.

De verplichting in de Wwft om transacties te monitoren is in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Deze verplichting omvat niet de bescherming van klanten of derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer.[5]

Creditcards

3.13 Voorts heeft de consument geklaagd dat de bank hem geen creditcards had mogen verstrekken vanwege het gokgerelateerde betalingsverkeer en de vergroting van zijn risico-gedrag. Allereerst merkt de commissie op dat zij het moedig en sterk vindt dat de consument hulp heeft gezocht voor zijn gokverslaving. Dit klachtonderdeel kan evenwel niet tot toewijzing van een schadevergoeding leiden. De consument heeft zelf twee keer een creditcard aangevraagd en is zelf verantwoordelijk voor zijn (gok)gedrag.

3.14 Ook heeft de consument betoogd dat de creditcard vanwege zijn BKR-registratie niet verstrekt had mogen worden. De bank heeft aangegeven dat zij de consument, ook met zijn BKR-registratie, een creditcard mocht verstrekken. In de door de bank uitgevoerde BKR-toets bij de eerste creditcard blijkt de roodstandfaciliteit bij de bank van € 1.000,- en een telecomregistratie voor een kredietbedrag van € 284,-. In de uitgevoerde BKR-toets voor de tweede creditcardaanvraag stond daarbij nog een lening van een financieringsmaatschappij vermeld voor een bedrag van € 7.433,-.

3.15 De bank heeft onder meer gesteld dat de consument de maandelijkse lasten kon dragen, de creditcardbesteding vrijwel direct is aangevuld en elke creditcard slechts kort is gebruikt. Dit is door de consument niet betwist. De commissie oordeelt dat onvoldoende is gebleken dat de creditcard financieel problematisch voor de consument was. Daarom kan de klacht over het verstrekken van de creditcard niet leiden tot een schadevergoeding.

Niet wilsonbekwaam

3.16 De consument heeft gesteld dat hij door zijn gokverslaving wilsonbekwaam was. De bank heeft betwist dat zij bekend was met zijn gokverslaving en de vermeende wils-onbekwaamheid. Verder heeft de bank aangegeven dat de consument de vermeende wilsonbekwaamheid niet bij haar heeft gemeld.

3.17 De commissie oordeelt dat de consument, mede in het licht van de betwisting van de bank, onvoldoende heeft aangetoond dat hij wilsonbekwaam was. De wilsonbekwaamheid van de consument is daarmee niet vast komen te staan en kan daarmee geen grond zijn voor het toekennen van een schadevergoeding.

[5] GC Kifid nrs. 2022-0517, 2022-1089 en 2024-0264 en 2025-0644.

Slotsom

3.18 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en dienen de vorderingen te 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek

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

2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.