

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0640

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	3 juli 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

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; 3) een opgenomen telefoongesprek van 10 september 2025 tussen de consument en de bank en de schriftelijke reactie van de consument op deze opname; 4) het verweerschrift van de bank en 4) de reactie van de consument daarop.
- 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. De kern

De bank heeft een betalingstransactie van de consument geblokkeerd als bescherming voor mogelijke fraude. Op diezelfde dag heeft een telefoongesprek plaatsgevonden, waarna de bank besloten heeft om de blokkade niet op te heffen. De consument stelt dat de blokkade onterecht was en dat de bank deze na het telefoongesprek had moeten opheffen. De commissie oordeelt dat de bank voldoende redenen had om de blokkade niet direct op te heffen. De consument heeft namelijk verklaard dat een derde persoon (een familielid) hem helpt en (op afstand) kan meekijken met zijn bankzaken. Dit zijn concrete signalen voor een gerechtvaardigd vermoeden dat hij (mogelijk) slachtoffer dreigt te worden van fraude, zelfs als hij verklaart dat daar geen sprake van is. De bank heeft, op grond van de voorwaarden en de wet, de bevoegdheid om een betaalinstrument te blokkeren bij een vermoeden van fraude. De bank mocht de blokkade handhaven tot de nieuwe betaalpas en pincode was geactiveerd. De vordering, vanwege (gesteld) gemist beleggingsrendement, wordt afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 Het gaat hier om de vraag of de bank de betalingstransactie van de consument mocht blokkeren en vervolgens de blokkade mocht handhaven na het gevoerde telefoongesprek daarover.
- 3.2 Op 10 september 2025 heeft de consument een betalingstransactie geïnitieerd voor een bedrag van € 7.000,- aan Kraken (hierna: het crypto-platform). De consument heeft toegelicht dat hij twee transacties wilde doen om zo een bedrag van € 14.000,- te investeren in een bepaald crypto-product waarvoor hij een nieuw account had aangemaakt op het crypto-platform. Volgens de consument is hij door de vertraging, als gevolg van de blokkade, een beleggingsrendement van € 481,26 misgelopen. Hij heeft dat gebaseerd op het koersverloop van het betreffende crypto-product, berekend over de periode vanaf de blokkade tot het opheffen van de blokkade op 23 september 2025, waarna hij ook daadwerkelijk in het crypto-product heeft geïnvesteerd.
- 3.3 Volgens de consument heeft de bank in het telefoongesprek van 10 september 2025 de situatie onjuist gekwalificeerd. De bankmedewerker heeft de (voorgenomen) betalingstransactie direct gekwalificeerd als boilerroomfraude, terwijl de consument in het gesprek herhaaldelijk heeft aangegeven dat hij zelf het initiatief heeft genomen, dat hij niet door een derde met een beleggingsvoorstel is benaderd en dat hij niet onder druk is gezet of door iemand is beïnvloed. Door de bank is volgens hem geen onderscheid gemaakt tussen de technische ondersteuning (door een familielid) waarover de consument het heeft gehad en de feitelijk zeggenschap over zijn financiële handelingen. De consument acht de genomen maatregelen – de blokkade en het vervolgens opsturen van een nieuwe betaalpas en pincode – onnodig en ook disproportioneel.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie mocht de bank de betalingstransactie blokkeren en had de bank voldoende redenen om de blokkade na het telefoongesprek van 10 september 2025 niet direct op te heffen. Dat wordt als volgt toegelicht.
- 3.5 De consument heeft een betaalrekening bij de bank waar algemene voorwaarden op van toepassing zijn. Daarin staat dat de bank bevoegd is om een dienst buiten gebruik te stellen, een beveiligingsmiddel te blokkeren en een betaalpas en pincode te blokkeren bij een vermoeden van fraude.¹ Dat de bank dit kan doen, volgt ook uit het Burgerlijk Wetboek (BW).² Daarin staat dat de betaaldienstverlener (de bank) het gebruik van een betaalinstrument kan blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van het betaalinstrument, vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaal-instrument. De bank heeft toegelicht dat zij zich inspant om (bancaire) fraude zo veel mogelijk tegen te gaan en dat door haar transactiemonitoringssysteem ook mogelijke fraude kan worden gedetecteerd.

¹In hoofdstuk 1, artikel 10, hoofdstuk 4, artikel 62 en hoofdstuk 5, artikel 9 van de Voorwaarden betalen en online diensten 2025 van de bank.

² Artikel 7:523 lid 2 BW.

Dit systeem heeft de (voorgenomen) transactie van de consument tegengehouden op basis van een bepaald algoritme. Er was sprake van een vermoeden van fraude. Naar aanleiding van deze blokkade heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Een opname van dit gesprek heeft de bank in de Kifid-procedure overgelegd.

3.6 De commissie volgt hierbij het standpunt van de bank dat na het telefoongesprek nog voldoende redenen waren om de blokkade te handhaven. Het vermoeden van fraude was niet helemaal ontzenuwd. Dat de consument in het telefoongesprek heeft verklaard dat hij op eigen initiatief handelde, dat er geen sprake was van benadering door een onbekende derde en dat hij ook niet onder druk is gezet of is beïnvloed, betwist de bank niet. In de praktijk blijkt echter dat slachtoffers van (boilerroom)fraude soms een bepaald, door de fraudeur verstrekt, belscript volgen en dat dan later alsnog blijkt dat hij of zij is opgelicht. De verklaring van de consument over een derde (een familielid) die hem hielp en kon meekijken met zijn bankzaken, nam het vermoeden niet weg. Integendeel, het versterkte dat vermoeden. De bank kon de signalen die zij had, de detectie en hulp van een derde die kon meekijken niet zomaar negeren omdat die kunnen duiden op een vorm van (boilerroom)fraude. Voor zover de blokkade achteraf onterecht blijkt te zijn geweest, is het begrijpelijk dat de consument dat als hinderlijk heeft ervaren. Toch is het ook in het belang van de consument als de bank preventief ingrijpt bij een (gerechtvaardigd) vermoeden van fraude.³ Het is bovendien aan de consument om zorgvuldig met zijn bankgegevens en betaalinstrumenten om te gaan en anderen (derden) geen toegang tot zijn bankzaken te geven. De maatregel van de bank, om een nieuwe betaalpas en pincode op te sturen en de blokkade te handhaven tot het nieuwe beveiligingsmiddel was geactiveerd, acht de commissie in dit geval dan ook niet disproportioneel. Het is niet onredelijk dat de bank – bij voornoemde signalen – het zeker voor het onzekere neemt en een nieuwe betaalpas en pincode opstuurt. Het is juist zorgvuldig dat de bank, als zij weet dat een derde heeft meegekeken, de consument zo de mogelijkheid biedt om de beveiliging van zijn bankzaken opnieuw in te stellen.

3.7 Voor zover de bank in het geval van de consument onterecht is uitgegaan van boilerroomfraude en daarover (dus) onterecht brieven heeft gestuurd, begrijpt de commissie dat dit tot ongemak en ontevredenheid bij de consument heeft geleid. Aan de andere kant staat echter dat de bank dit doet om haar klanten te beschermen tegen (mogelijke) fraude en daarmee invulling geeft aan haar zorgplicht tegenover haar klanten. Omdat de bank niet toerekenbaar is tekortgeschoten tegenover de consument door de blokkade heeft de consument geen recht op schadevergoeding.

³ Zie vergelijkbaar Uitspraak Kifid GC 2023-0745

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen uit hoofdstuk 1, artikel 10, hoofdstuk 4, artikel 62 en hoofdstuk 5, artikel 9 van de Voorwaarden betalen en online diensten 2025 van de bank van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat zij daarmee niet in strijd zijn.

Wat is de conclusie?

- 3.9 De conclusie is dat de bank zorgvuldig heeft gehandeld en de blokkade van de rekening ook na het daarover gevoerde telefoongesprek, mocht handhaven. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding. Zijn vordering moet worden 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 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