Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0418

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

Datum uitspraak	4 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 De 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 creditcard aan. Hij is via Marktplaats slachtoffer geworden van phishing, waarna hij twee betalingen van in totaal € 598,- heeft verricht. Hij stelt dat geen sprake is van een geldige betaalopdracht, omdat hij door misleiding heeft gehandeld en geen wil had om deze betalingen te doen. Volgens hem moet Rabobank de schade vergoeden, omdat geen sprake is van grove nalatigheid. Rabobank stelt dat de betalingen door de consument zelf zijn geautoriseerd via de overeengekomen beveiligings-procedures en dat daarom sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor geen vergoedingsplicht bestaat. De commissie oordeelt dat Rabobank de transacties als toegestaan mocht aanmerken en niet gehouden is de schade te vergoeden.

3. De beoordeling

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

3.1 De consument heeft via Marktplaats goederen te koop aangeboden en is in dat kader benaderd door een vermeende koper.

Deze heeft de consument een link gestuurd die nodig zou zijn om de verzending te regelen. De consument stelt dat deze link een betrouwbare indruk wekte en dat hij in dat kader handelingen heeft verricht die hij beschouwde als noodzakelijk voor de afwikkeling van de verkoop. Daarbij ging hij ervan uit dat hij een (beperkte) betaling of verificatie uitvoerde in het kader van de verzending.

3.2 Kort daarna bleek dat via deze handelingen twee bedragen van elk € 299,- van zijn creditcard waren afgeschreven. De consument stelt dat hij weliswaar bereid was om, indien nodig, een betaling te verrichten in het kader van de verkoop en verzending, maar niet om bedragen van deze omvang en zeker niet aan deze partij.

3.3 Vast staat dat deze betalingen zijn geautoriseerd via de Rabo App met toepassing van 3D Secure. Uit de door Rabobank overgelegde transactiegegevens en loggings blijkt dat de betalingen zijn goedgekeurd met gebruikmaking van de aan de consument toebehorende creditcard en de bijbehorende beveiligingsmiddelen. De consument heeft niet betwist dat hij de handelingen die tot autorisatie hebben geleid zelf heeft verricht.

3.4 Een betalingstransactie die overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen beveiligingsprocedure is bevestigd, geldt als een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW). Daarbij is bepalend dat de consument de betaling heeft geautoriseerd met gebruikmaking van zijn persoonlijke beveiligingsmiddelen, zoals de Rabo App en de creditcardgegevens.

3.5 De consument heeft aangevoerd dat hij door phishing is misleid en dat hij niet de intentie had om bedragen van € 299,- over te maken aan de betreffende derde. De commissie begrijpt dat de consument stelt dat hij wel bereid was om een betaling te verrichten in het kader van de verkoop, maar dat hij niet deze betalingen aan deze partij heeft beoogd. Deze omstandigheid maakt echter niet dat de verleende toestemming voor de betaling ontbreekt. Voor zover de consument heeft betoogd dat geen sprake is van wils-overeenstemming, overweegt de commissie dat dit in de verhouding tussen de consument en Rabobank niet doorslaggevend is. In het kader van het betalingsverkeer wordt de vraag of een betaling is toegestaan niet beoordeeld aan de hand van de subjectieve wil van de consument, maar aan de hand van de vraag of de betaling overeenkomstig de overeen-gekomen authenticatieprocedure is geautoriseerd.

3.6 Voor de beoordeling van de rechtsverhouding tussen de consument en Rabobank is beslissend dat de consument de betalingen zelf heeft geautoriseerd via de overeen-gekomen procedure. Voor Rabobank was niet kenbaar dat de consument een andere bedoeling had dan het uitvoeren van de betalingen zoals deze in de Rabo App aan hem werden getoond. Rabobank mocht de gedragingen van de consument, het accorderen van de betalingen, daarom redelijkerwijs opvatten als een opdracht tot betaling (artikel 3:35 BW). Dat de consument daarbij een andere voorstelling van zaken had of door derden is misleid, doet hieraan niet af.

Dat de consument stelt dat geen sprake was van wilsovereenstemming, omdat hij een andere bedoeling had bij het uitvoeren van de handelingen, maakt dit niet anders. Een eventueel ontbreken van wilsovereenstemming in subjectieve zin komt in dit geval voor risico van de consument, nu Rabobank daarop niet bedacht hoefde te zijn en daarop ook niet hoefde te anticiperen.

3.7 Rabobank heeft gemotiveerd gesteld dat bij de autorisatie in de Rabo App het bedrag en de begunstigde zijn getoond. De door Rabobank overgelegde loggings en transactiedata worden automatisch door haar systemen geregistreerd. Daarmee heeft Rabobank in beginsel voldaan aan haar bewijslast als bedoeld in artikel 7:527 lid 1 BW om aan te tonen dat de betalingstransacties zijn geauthenticeerd, correct zijn geregistreerd en niet zijn beïnvloed door een technische storing of ander gebrek.

3.8 Dit bewijs levert echter op zichzelf nog geen sluitend bewijs op van de instemming van de consument met de betalingstransacties. Indien de consument betwist dat sprake is van een toegestane betalingstransactie, rust op hem een verzwaarde motiveringsplicht. Dat betekent dat van hem mag worden verwacht dat hij voldoende concrete en verifieerbare feiten en omstandigheden aanvoert die een plausibele verklaring geven voor het verrichten van de transacties zonder zijn instemming.

3.9 De consument heeft in dit geval, tegenover de gemotiveerde betwisting door Rabobank en de overgelegde objectieve gegevens, onvoldoende concrete aanknopingspunten aangedragen die aanleiding geven om te twijfelen aan de juistheid van deze gegevens of waaruit kan volgen dat de transacties zonder zijn instemming zijn verricht. Hij heeft daarmee niet voldaan aan de op hem rustende verzwaarde motiveringsplicht.

3.10 Gelet op het voorgaande kwalificeert de commissie de betalingen als toegestane betalingstransacties die in beginsel voor rekening van de consument komen.

Grove nalatigheid speelt hier niet, omdat het geen niet-toegestane transactie is.

3.11 De consument heeft aangevoerd dat hij zorgvuldig heeft gehandeld, zijn gegevens niet heeft gedeeld en dat geen sprake is van grove nalatigheid. De commissie begrijpt dit standpunt, maar deze argumenten kunnen hem in dit geval niet baten. De regels waar de consument zich op beroept, waaronder de verplichting voor de bank om schade te vergoeden tenzij sprake is van fraude of grove nalatigheid, gelden namelijk uitsluitend in situaties waarin sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie.

3.12 Daarvan is hier geen sprake. De consument heeft de betalingen zelf geautoriseerd met zijn eigen beveiligingsmiddelen. Dat betekent dat de wet uitgaat van een toegestane betaling, ook als de consument daarbij is misleid en achteraf bezien een andere bedoeling had.

3.13 De vraag of de consument al dan niet grof nalatig heeft gehandeld, komt daarom in deze zaak niet aan de orde.

Die beoordeling speelt pas een rol als een betaling zonder toestemming van de consument is uitgevoerd. Omdat de commissie heeft vastgesteld dat de consument de betalingen zelf heeft goedgekeurd, is die situatie hier niet aan de orde.

Rabobank heeft haar rol als betaaldienstverlener niet geschonden

3.14 Ten overvloede overweegt de commissie dat niet is gebleken dat Rabobank haar zorgplicht heeft geschonden door de betalingen niet te blokkeren of de consument niet te waarschuwen. Als betaaldienstverlener is Rabobank in beginsel gehouden om een juist ingevoerde en geautoriseerde betaling uit te voeren (artikel 7:533 lid 4 BW). Alleen indien sprake is van concrete aanwijzingen van fraude of misbruik, kan van de bank worden verwacht dat zij ingrijpt in het betalingsverkeer.

3.15 Niet is gebleken dat Rabobank ten tijde van de autorisatie en uitvoering van de betalingen beschikte over dergelijke aanwijzingen. Rabobank stond buiten het contact tussen de consument en de vermeende koper en had geen inzicht in de omstandigheden die tot de betalingen hebben geleid.

Afwijzing vordering

3.16 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan zijn vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

3.17 De conclusie is dat de betalingen als toegestane betalingstransacties moeten worden aangemerkt en dat Rabobank niet gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden. Van een schending van de zorgplicht of een andere tekortkoming aan de zijde van Rabobank is niet gebleken. De commissie wijst de vordering daarom af.

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