Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1174

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	17 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 23 april 2026; 3) het verweerschrift van Rabobank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een betaalrekening bij Rabobank geopend en Rabobank heeft een creditcard aan hem uitgegeven. Tijdens een bezoek aan een club op Ibiza is de mobiele telefoon van de consument gestolen. Daarna zijn er met zijn mobiele telefoon diverse betalings-transacties vanaf zijn betaalrekening verricht. De consument betwist dat hij heeft ingestemd met deze betalingstransacties en vordert dat Rabobank het bedrag dat hiermee gemoeid is, aan hem vergoedt. Rabobank voert hiertegen verweer. De commissie kwalificeert de betalings-transacties als ‘niet-toegestane betalingstransacties’, maar wijst de vordering af omdat de consument met grove nalatigheid zijn verplichtingen niet is nagekomen.

3. De beoordeling

De betalingstransacties in deze zaak zijn 'niet-toegestane betalingstransacties'

3.1 Naar het oordeel van de commissie zijn de betalingstransacties die met de mobiele telefoon van de consument zijn verricht 'niet-toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.2 Een betaaldienstverlener (in dit geval Rabobank) voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht[1] (in dit geval de consument). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure.[2] Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de betaler is er sprake van een 'niet-toegestane betalingstransactie'.[3]

3.3 Als een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument heeft geregistreerd niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs dat de betaler met de betalingstransactie heeft ingestemd. De betaaldienstverlener kan onder omstandigheden gehouden zijn om meer bewijs van de instemming te leveren.[4] Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang.[5]

3.4 In deze zaak is tussen partijen niet in geschil dat de mobiele telefoon van de consument tijdens zijn bezoek aan een club op Ibiza is gestolen. De consument stelt dat en Rabobank betwist dat niet. Voor de commissie is verder voldoende komen vast te staan dat de betalingstransacties hebben plaatsgevonden nadat de mobiele telefoon van de consument is gestolen. Omdat daarmee naar het oordeel van de commissie voldoende vaststaat dat de consument niet heeft ingestemd met de betalingstransacties, kwalificeert de commissie deze als 'niet-toegestane betalingstransacties'.

Rabobank moet de schade vergoeden, tenzij de consument 'grof nalatig' heeft gehandeld

3.5 In geval van een niet-toegestane betalingstransactie moet de betaaldienstverlener van de betaler (Rabobank) in beginsel het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk aan hem terugbetalen.[6] Op die regel bestaat een uitzondering.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Zie artikel 7:527 lid 2 BW.
[5] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0904, 2025-1022 en 2026-0109, te raadplegen op www.kifid.nl.
[6] Zie artikel 7:528 lid 1 BW.

De betaaldienstgebruiker moet zijn betaalinstrument (in dit geval de mobiele telefoon van de consument) gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte hiervan van toepassing zijn.[7] Hij moet in het bijzonder alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van zijn persoonlijke beveiligingsgegevens te waarborgen.[8] De betaler draagt zélf alle verliezen die uit een niet-toegestane betalingstransactie voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer van de hiervoor genoemde verplichtingen niet is nagekomen.[9] De betaler heeft dan gehandeld in strijd met de veiligheidsregels. Die veiligheidsregels houden onder meer in dat de consument zijn pincode geheim moet houden en dat hij ervoor moet zorgen dat zijn betaal-instrument nooit door een ander wordt gebruikt.

De vraag is of de consument juridisch gezien 'grof nalatig' heeft gehandeld

3.6 Gelet op het voorgaande is de vraag die de commissie moet beantwoorden of de consument 'grof nalatig' heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van de toepasselijke veiligheids-regels. Voor dit begrip heeft de commissie in haar uitspraak van 29 oktober 2026 een nieuwe maatstaf geformuleerd. Van grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW is sprake als de betaler iets doet of nalaat wat een redelijk, normaal en zorgvuldig handelend betaler nooit zou doen of nalaten. Of anders gezegd: bij grove nalatigheid in deze zin verwaarloost de betaler de in het maatschappelijke verkeer noodzakelijke zorgvuldigheidsplicht in ongewoon hoge mate.[10] Voor de volledigheid benadrukt de commissie dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dit betekent dat de commissie een *juridisch* oordeel geeft en dus geen *moreel* waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

De consument heeft een 'verzwaarde motiveringsplicht'

3.7 Alhoewel het aan Rabobank is om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op hem een 'verzwaarde motiveringsplicht'.[11] Die houdt in dat de consument tegenover de informatie uit de bankadministratie en de toelichting van Rabobank ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder de betalingstransacties met zijn mobiele telefoon kunnen zijn gedaan nadat deze was gestolen. Dit houdt ook in dat de consument ten minste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de autorisatie van de betalingstransacties heeft kunnen plaatsvinden. De reden hiervoor is dat informatie over de gebeurtenissen voorafgaand aan een niet-toegestane betalingstransactie zich in het domein van de consument bevindt.

---

[7] Zie artikel 7:524 lid 1 aanhef en sub a BW.
[8] Zie artikel 7:524 lid 2 BW.
[9] Zie artikel 7:529 lid 1 BW.
[10] Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1106, randnummer 3.9, te raadplegen op www.kifid.nl.
[11] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2022-0011 en 2022-0604, te raadplegen op www.kifid.nl.

Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou Rabobank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

De consument heeft niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht

3.8 De commissie is van oordeel dat de consument niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht heeft voldaan. De consument heeft weliswaar verklaard over de diefstal van zijn mobiele telefoon en dat daarmee de betalingstransacties zijn uitgevoerd waarvoor hij geen toestemming heeft gegeven. Maar hij heeft geen inzicht gegeven in hoe het kan dat derden toegang hebben gekregen tot zijn mobiele telefoon om zodoende de betalingstransacties te initiëren. De consument heeft geen verklaring gegeven voor hoe het kan dat degenen die zijn mobiele telefoon hebben gestolen de beschikking hebben gehad over zijn beveiligingsgegevens. Omdat de consument er niet in is geslaagd zijn stellingen extra te motiveren kan de commissie niet anders aannemen dan dat de consument met grove nalatigheid heeft gehandeld in strijd met zijn verplichting om zich te houden aan de toepasselijke veiligheidsregels. Dit brengt mee dat de hoofdregel dat de betaaldienstverlener het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie moet vergoeden niet van toepassing is en de consument daarom zelf de verliezen moet dragen die uit de niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien.[12]

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee 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 twee 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

[12] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1106, randnummers 3.11-3.13, te raadplegen op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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. (...)

Artikel 7:524 BW

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
   a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
   b. (...)
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
3. (...)

Artikel 7:527 BW

1. (...)
2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:528 BW

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. (...)

Artikel 7:529 BW

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. (...)