

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0591

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlagen	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat en kantoorhoudende in 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Zij is slachtoffer geworden van fraude (phishing), waarbij zij door oplichters is bewogen om met haar Rabo Scanner een nieuw toestel (mobiele telefoon) voor haar betaalrekening te registreren. Met dat toestel hebben de oplichters vervolgens toegang gekregen tot haar online bankomgeving en onder meer bestellingen geplaatst en betaald via bol.com. De consument vordert vergoeding van haar schade van € 3.958,-, vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 19 juni 2025. De commissie stelt vast dat de consument, ondanks duidelijke waarschuwingen dat een nieuwe mobiele telefoon werd geregistreerd, deze handeling heeft bevestigd en daarna niet direct heeft ingegrepen. Anders dan de consument meent, levert dat naar het oordeel van de commissie grove nalatigheid op in de zin van artikel 7:529 Burgerlijk Wetboek. Ook is niet gebleken dat sneller handelen door de bank de schade had kunnen voorkomen, zoals de consument stelt. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

- 3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet heeft ingestemd met de betreffende transacties. Daarmee is sprake van niet-toegestane betalingstransacties. Bij niet-toegestane betalingstransacties moet de betaaldienstverlener (de bank) op grond van artikel 7:528 lid 1 BW de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalings-transacties terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Op grond van artikel 7:524 BW moet de consument zich houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt.
- 3.2 De betaaldienstgebruiker (de consument) dient alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van internetbankieren te waarborgen, wat ook in de toepasselijke algemene voorwaarden¹ is bepaald. Gepersonaliseerde veiligheidskenmerken zijn alle technische middelen die een bank aan een klant toewijst voor het gebruik van een betaalinstrument, zoals de pincode, betaalpas, Rabo Scanner en inloggegevens van de onlineomgeving van Rabobank Bankieren. Op grond van de Uniforme Veiligheidsregels en de Voorwaarden 2025 (Hoofdstuk 2) dient de consument ervoor te zorgen dat niemand toegang krijgt tot haar beveiligingsgegevens. Zo staat in artikel 39 van de Voorwaarden 2025 vermeld:

"(...)1) Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.*
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode en toegangscode van het apparaat die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon.*

Bijvoorbeeld de inlogcode en signeercode, die u aanmaakt met een Rabo Scanner.

¹ De Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betalen en online diensten 2025 (verder: Voorwaarden 2025) zijn op de overeenkomst van toepassing.

En de 5-cijferige code, de toegangscode van uw smartphone en de 3-cijferige code achterop uw creditcard of betaalpas (de CVC-code of CVV-code).”

De frauduleuze toestelregistratie is mogelijk gemaakt door handelen van de consument

- 3.3 Uit de stukken en de verklaringen van partijen volgt dat de consument door iemand die zich voordeed als koper op Marktplaats.nl is bewogen om op een hyperlink te klikken die haar werd toegestuurd. Deze hyperlink leidde naar een phishing omgeving waarin de consument haar (bank)gegevens heeft ingevoerd. In aansluiting daarop heeft de consument handelingen verricht met haar betaalpas, pincode en de Rabo Scanner en heeft zij een signeercode ingevoerd. Met die handelingen is een nieuw toestel (mobiele telefoon) gekoppeld aan haar betaalrekening voor het gebruik van de Rabo App. Door deze toestelregistratie konden de oplichters vervolgens zelfstandig betalingsopdrachten verrichten vanuit de bankomgeving van de consument. Door de signeercode, aangemaakt met de Rabo Scanner, in te voeren in de phishing omgeving en (hiermee) een derde toegang te geven tot haar bankomgeving, heeft de consument gehandeld in strijd met de veiligheidsinstructies van de bank, zoals genoemd onder overweging 3.2.

Consument heeft een duidelijke en concrete veiligheidswaarschuwing genegeerd

- 3.4 Van belang is verder dat bij de uitvoering van de hiervoor beschreven handelingen op de Rabo Scanner expliciet en ondubbelzinnig is weergegeven dat een toestel voor online bankieren werd geregistreerd. Daarbij is ook een gerichte waarschuwing gegeven in de zin dat de gebruiker moest stoppen als hij deze registratie niet zelf initieerde. Deze waarschuwing is specifiek, concreet en rechtstreeks toegesneden op het risico dat een derde ongeoorloofd toegang probeert te verkrijgen tot de bankomgeving van de klant. De consument heeft deze waarschuwing toch genegeerd en de betreffende handeling geaccordeerd.
- 3.5 Daar komt bij dat de waarschuwing op de Rabo Scanner niet op zichzelf stond. Na de voltooiing van de toestelregistratie heeft de consument een sms-bericht ontvangen waarin expliciet werd bevestigd dat een nieuw toestel was geregistreerd voor haar betaalrekening. Dit bericht vormde een aanvullende, externe bevestiging van een handeling met potentieel verstrekkinge gevolgen voor de veiligheid van haar rekening. Dit had voor de consument aanleiding moeten zijn om onmiddellijk alarm te slaan en passende maatregelen te nemen, zoals het direct blokkeren van haar rekening en/of het onmiddellijk contact opnemen met de bank. Vaststaat dat de consument dat op dat moment niet heeft gedaan, maar pas actie heeft ondernomen toen zij de frauduleuze afschrijvingen constateerde op haar rekening.
- 3.6 De consument heeft nog aangevoerd dat zij op het moment van de toestelregistratie bezig was met het opnieuw activeren van haar eigen Rabo App en dat zij de melding daarom niet als verdacht heeft herkend. De commissie gaat niet mee met dit argument van de consument.

Daarbij is van belang dat uit de administratie van de bank niets gebleken is van een herinstallatie van de Rabo App op een bekend toestel, op of omstreeks het moment van de registratie van het nieuwe toestel. Daarnaast acht de commissie het niet aannemelijk dat de consument twee acties tegelijk verrichtte: te weten het afwikkelen van de transactie via Marktplaats.nl en het opnieuw installeren van de Rabo App en registreren van haar eigen toestel.

Grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 BW

- 3.7 De vraag is of de consument grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van de veiligheidsregels. Voor de volledigheid benadrukt de commissie dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Grove nalatigheid houdt meer in dan enkel nalatig handelen en ziet op gedrag van de consument dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont, zoals het niet naleven van verplichtingen waar zij aan dient te voldoen, zodat beveiligingscodes nooit bij anderen bekend kunnen worden.² Dit wordt door de commissie gedefinieerd als een aan opzet grenzende schuld.³ Het voorgaande betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.
- 3.8 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat sprake is van meerdere duidelijke en kenbare signalen, zowel via de Rabo Scanner als via sms, waaruit voor een gemiddeld oplettende rekeninghouder had moeten blijken dat een handeling werd verricht die niet overeenkwam met het doel dat zij voor ogen had. Door deze signalen te negeren en de handeling toch te bevestigen door het invoeren van de met de Rabo Scanner gegenereerde signeercode, heeft de consument grof nalatig gehandeld bij het naleven van de veiligheidsregels. De omstandigheid dat de consument na het ontdekken van de fraude snel heeft gehandeld door contact op te nemen met de bank, bol.com en de politie, maakt niet dat het handelen van de consument *voorafgaand* aan de fraude daardoor niet grof nalatig geweest is. De commissie ziet geen aanknopingspunten om de aansprakelijkheid van de consument te matigen (in de zin van artikel 7:529 lid 2 BW). Dit betekent dat de consument alle verliezen draagt die uit de niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien (artikel 7:529 lid 1 BW).

Geen causaal verband tussen later handelen van de bank en de schade

- 3.9 De consument stelt dat de bank tekort is geschoten in haar zorgplicht door niet direct na de fraudemelding een annuleringsverzoek te sturen met betrekking tot de via bol.com geplaatste en betaalde bestellingen. Volgens de consument had tijdig ingrijpen ertoe kunnen leiden dat de bestellingen nog konden worden tegengehouden en de schade (gedeeltelijk) voorkomen had kunnen worden. De consument meent dat de bank hierdoor schadeplichtig is.

² Met betrekking tot 'grove nalatigheid' zie ook: CvB Kifid nr. 2020-027 en 2023-0036 te vinden op www.kifid.nl

³ Zie GC Kifid nr. 2023-0779.

- 3.10 De commissie stelt voorop dat de bank de betaalrekening van de consument op eigen initiatief heeft geblokkeerd nadat haar detectiesysteem een verdachte transactie signaleerde. Ook heeft de bank een deel van de schade, te weten een bedrag van € 248,56, weten terug te halen door het versturen van annuleringsverzoeken. De bank heeft echter in eerste instantie nagelaten om, na ontvangst van de fraudemelding van de consument, een annuleringsverzoek in te dienen bij bol.com.
- 3.11 De commissie is van mening dat van de bank verwacht had mogen worden dat zij, na ontvangst van de fraudemelding van de consument, de schade zo veel mogelijk beperkt zou hebben, onder andere door contact op te nemen met bol.com in verband met de daar geplaatste bestellingen. Er is dus sprake van een toerekenbare tekortkoming van de bank. Dat de bank dit in eerste instantie heeft nagelaten brengt echter niet automatisch mee dat zij ook aansprakelijk is voor de schade. Vereist is dat er een aantoonbaar causaal verband bestaat tussen het nalaten van de bank en (het ontstaan van) de schade. Met andere woorden: het moet aannemelijk zijn dat de schade, bij tijdig meenemen van bol.com in de annuleringsverzoeken, daadwerkelijk (geheel of gedeeltelijk) zou zijn voorkomen.
- 3.12 Uit het dossier blijkt dat de consument zelf de bestellingen bij bol.com niet kon annuleren, omdat deze niet onder haar naam/account geplaatst waren. Volgens de klantenservice van bol.com kon haar bank wel een dergelijk annuleringsverzoek indienen bij bol.com. De consument was dus afhankelijk van de medewerking van de bank bij het annuleren van de bestellingen. Uit de door de consument overgelegde informatie blijkt echter niet dat de bestellingen nog geannuleerd hadden kunnen worden op het moment dat zij de fraude bij de bank meldde.
- 3.13 De bank heeft, naar aanleiding van de klacht van de consument, contact gezocht met bol.com om deze specifieke vraag te verifiëren. Zoals uit het dossier blijkt heeft bol.com toen bevestigd dat ook als direct na de fraudemelding van de consument bij de bank een annuleringsverzoek zou zijn ingediend bij bol.com, dit niet tot een ander resultaat zou hebben geleid. Op dat moment was annulering van de bestellingen al niet meer mogelijk. Deze stelling is door de consument niet met concrete, verifieerbare gegevens weersproken.
- 3.14 Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat het later verzenden van het annuleringsverzoek aan bol.com heeft geleid tot (extra) schade voor de consument. Het vereiste causaal verband tussen het gestelde tekortschieten van de bank en de schade ontbreekt daarmee. Dit betekent dat, zelfs als het niet direct benaderen van bol.com als onzorgvuldig wordt aangemerkt, dit niet leidt tot aansprakelijkheid van de bank voor de door de consument geleden schade.

Conclusie

- 3.15 De commissie komt tot het oordeel dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, waardoor de schade op grond van artikel 7:529 lid 1 BW voor haar rekening blijft.

Daarnaast is niet komen vast te staan dat de bank de schade had kunnen voorkomen door bol.com direct na ontvangst van de fraudemelding te benaderen met een annuleringsverzoek.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

- 3.16 Voor de beoordeling van de klacht is in artikel 39 van de Voorwaarden 2025 van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat dit artikel daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie 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 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

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 524

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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
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. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 528

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. (...)

Artikel 529

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. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt. (...)