Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0350

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	13 april 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consument
Tegen	Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft geklikt op een link die hij van een derde ontving. Er is een nieuw toestel geregistreerd voor zijn betaalrekening. Met dat toestel zijn vanaf zijn betaalrekening betalingen aan goksites verricht. De consument stelt dat hij geen toestemming heeft gegeven voor de transacties en vordert vergoeding van de schade. Hij meent niet te hebben ingestemd met het registreren van een nieuw toestel. De commissie oordeelt dat de consument niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht om inzicht te geven in hoe de toestelregistratie mogelijk is geweest. De commissie houdt het ervoor dat de consument met grove nalatigheid zijn verplichtingen tot geheimhouding van beveiligings-codes niet is nagekomen. Verder is er geen verplichting voor de bank de transacties tegen te houden. De door de consument verlangde coulance is niet afdwingbaar. 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 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 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan. Op deze rechtsverhouding zijn van toepassing de Voorwaarden Betalen en online diensten 2022 (hierna: de voorwaarden).

2.2 De consument heeft een kast te koop aangeboden op Marktplaats. Op 14 september 2024 meldde zich een koper bij de consument. De koper stuurde de consument een link waarmee de consument € 2,50 zou betalen voor het vervoer van de kast. De consument heeft een paar keer op de link geklikt, maar deze leek volgens hem niet te werken. Op basis van de stukken van partijen is niet bekend wat er exact is gebeurd na het klikken op de link. Ook is niet duidelijk waarom de consument heeft gedacht dat de link niet werkte.

2.3 Uit de administratie van de bank volgt dat eveneens op 14 september 2024 een nieuw toestel werd geregistreerd voor de betaalrekening van de consument. Met het nieuwe toestel zijn vervolgens diverse opdrachten gegeven voor betalingen aan goksites vanaf de betaalrekening van de consument (hierna: de transacties). De bank heeft de transacties van in totaal € 2.703,- uitgevoerd.

2.4 Nadat de consument op 15 september 2024 de transacties ontdekte, heeft hij bij de politie aangifte gedaan van oplichting.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een schadevergoeding van € 2.703,-. Hij legt aan zijn vordering ten grondslag dat de transacties zijn verricht zonder zijn toestemming, en dat de bank eerder had kunnen ingrijpen om de transacties tegen te houden. De consument verlangt daarnaast coulance van de bank.

Het verweer

2.6 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 ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de gestelde schade van de consument te vergoeden. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat dit niet het geval is.

3.2 De consument voert aan dat de betaalopdrachten voor de transacties niet door hem zijn gegeven.

Daarmee stelt hij zich op het standpunt dat sprake is van *niet-toegestane* transacties. De bank meent dat juist sprake is van *toegestane* transacties, welke zij op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW) verplicht is uit te voeren. Dan kan er volgens de bank geen vergoedingsplicht zijn. Maar ook wanneer sprake zou zijn van niet-toegestane transacties, kan er volgens de bank in dit geval geen vergoedingsplicht zijn.

3.3 De commissie merkt op dat het voor de uitkomst in dit geval geen verschil maakt of er sprake is van toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. Zij is namelijk van oordeel dat er in beide gevallen geen vergoedingsplicht is. In het geval de transacties toegestane transacties zijn komen die voor rekening van de consument. Dat de transacties ook ingeval het niet-toegestane transacties zijn voor rekening van de consument komen zal de commissie hierna toelichten. Vervolgens gaat zij in op haar beoordeling in het kader van de zorgplicht, die ook op de bank rust bij toegestane betalingstransacties.

Niet-toegestane betalingstransacties

3.4 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 betalingstransacties terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalings-transacties 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.

3.5 De veiligheidsregels zijn in dit geval opgenomen in artikel 45 van de voorwaarden. Daarin staat:

> *1) Houd uw beveiligingscodes geheim*
> *Denk hierbij aan het volgende:*
> - *(...)*
> - *Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen bijvoorbeeld met uw betaalpas, creditcard of digitale pas te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon.*
> - *Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van Rabobank, of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. (...)*

3.6 De bank heeft toegelicht dat het nieuwe toestel voor de betaalrekening van de consument is geregistreerd met gebruikmaking van de betaalpas en de persoonlijke pincode van de consument, en met een scanner van de bank. Volgens de bank gaat dat als volgt. Eerst moet er een kleurencode zijn gescand, waarna een waarschuwing op het scherm van de scanner heeft gestaan: *"[warning]Registreer je nu [alert]zelf[/alert] een toestel? Nee? Stop dan![/warning]Je registreert je toestel voor online bankieren"*.

Vervolgens moet de opdracht op de scanner worden geaccordeerd om een signeercode aan te maken. Die signeercode moet worden ingevoerd op de website waar de kleurcode is gescand, om de toestelregistratie te voltooien. Als een nieuw toestel wordt geregistreerd ontvangt een klant daar een sms-bericht van. Vanaf het nieuwe toestel zijn met de app van de bank de transacties uitgevoerd.

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 louter nalatig handelen en ziet op gedrag van de consument dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont, zoals het niet naleven van verplichtingen waar hij aan dient te voldoen, zodat beveiligingscodes nooit bij anderen bekend kunnen worden.[1] Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

Grove nalatigheid en verzwaarde motiveringsplicht

3.8 Alhoewel het aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[2] Dat betekent dat hij de bank tenminste enig inzicht moet geven in de wijze waarop het toestel van een derde geregistreerd kon worden voor het account van de consument. Daarvoor is niet voldoende de enkele stelling dat het 'absoluut onjuist' is dat hij zou hebben ingestemd met het registreren van een nieuw toestel. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.9 Van de consument mag worden verwacht dat hij op dit punt meer inzicht had gegeven door zijn stelling van enige onderbouwing te voorzien. De bank had zich dan een beter beeld kunnen vormen over wat er precies is gebeurd. Nu de consument dit niet heeft gedaan, moet het ervoor worden gehouden dat hij met grove nalatigheid zijn verplichtingen tegenover de bank om de beveiligingscodes geheim te houden niet is nagekomen. 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).

Zorgplicht

3.10 De consument stelt verder nog dat de bank de transacties eerder had moeten tegen-houden. Daarvoor geldt het volgende. Op de bank rust geen algemene monitoringsplicht.

[1] Met betrekking tot 'grove nalatigheid' zie ook: CvB Kifid nr. 2020-027 en 2023-0036 te vinden op www.kifid.nl
[2] Zie GC Kifid nrs. 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693.

Op de bank rust wel een zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.

3.11 Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[4]

3.12 In het onderhavige geval is gesteld noch gebleken dat de bank wist dat er sprake was van fraude. De consument heeft niet van de bank mogen verwachten dat zij de transacties tegenhoudt.

Coulance

3.13 De consument verlangt coulance van de bank. De toepassing van coulance is niet in rechte afdwingbaar. De commissie kan de bank dan ook niet dwingen tot een vergoeding uit coulance.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 45 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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/.

[3] Zie Geschillencommissie Kifid 2016-602.
[4] Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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. (...)

Artikel 533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.