Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1051

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	30 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betalingstransacties. De consument is naar eigen zeggen gedrogeerd en opgelicht in een nachtclub in Polen waarbij een substantieel geldbedrag van zijn rekening is opgenomen. De consument vordert dat de bank zijn schade vergoedt. De bank is niet bereid de schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties als toegestane transacties moeten worden aangemerkt en ziet geen grondslag voor een vergoeding aan de consument. De vordering is 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.G.R. Staring, werkzaam bij DAS. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat.

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 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 een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. Hij maakt daarvoor gebruik van internet- en mobielbankieren. Aan de betaalrekening is een bankpas gekoppeld met een pincode. Daarnaast maakt de consument gebruik van een digitale betaalpas via Apple Pay op zijn mobiele telefoon.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) en de Voorwaarden Betalen en online diensten 2022 van de bank (de voorwaarden) van toepassing verklaard. Onder de punten 1 en 2 van artikel 45 van hoofdstuk 2 van de voorwaarden staat opgenomen:

> *'**Uniforme veiligheidsregels***
> *(...)*
> ***Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?***
> *U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Wij zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.*
> *Wat moet u doen?*
> *1) Houd uw beveiligingscodes geheim.*
> *2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.*
> *3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.*
> *4) Controleer uw rekening.*
> *5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.'*

2.3 In de nacht van 3 op 4 januari 2025 na 01:02 uur is in 10 transacties een totaalbedrag van € 7.862,68 afgeschreven van de betaalrekening van de consument. Het gaat om transacties bij betaal- en geldautomaten en een transactie van € 2.107,74 via Apple Pay.

2.4 Om de transacties te kunnen verrichten zijn eerst gelden van de spaarrekening van de consument naar zijn betaalrekening overgemaakt en zijn er limietverhogingen gedaan via mobielbankieren.

2.5 Op 4 januari 2025 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en heeft hij de in overweging 2.3 genoemde transacties op zijn rekeningen betwist. Zijn bank-pas en mobiele telefoon waren nog in zijn bezit.

2.6 Op 6 januari 2025 heeft de consument het proces-verbaal van de politieaangifte in Polen aan de bank gezonden.

2.7 De consument heeft de bank verzocht zijn schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ad € 7.862,68 omdat er sprake is van niet-toegestane transacties. Voorts heeft de bank volgens de consument de op haar rustende zorgplicht om verdachte transacties tijdig te signaleren en passende maatregelen te nemen, geschonden. De consument doet ook een beroep op artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voor beperking van zijn aansprakelijkheid. De consument licht daarbij, kort weergegeven, het volgende toe.

2.9 De consument is tijdens zijn verblijf in Polen door een propper aangesproken waarna hij besloot een club in te gaan. Eenmaal binnen bleek het een stripclub te zijn. De consument vermoedt dat hij daar is gedrogeerd waarna er misbruik van hem is gemaakt. Ook denkt hij dat fraudeurs hebben meegekeken tijdens het betalen van een drankje. De fraudeurs hebben zijn betaalmiddelen vervolgens kunnen namaken dan wel gebruiken om de betwiste transacties te doen.

2.10 De betwiste transacties zijn niet door de consument uitgevoerd. De bank draagt de bewijslast om aannemelijk te maken dat deze transacties wel met zijn betaalmiddelen zijn verricht. Mocht de bank dit bewijs niet leveren, dan geldt dat sprake is van niet-toegestane transacties. De consument bevond zich die nacht niet in staat om zijn wil te bepalen omdat hij is gedrogeerd. Dit wordt ondersteund door het telefoongesprek dat hij had met de bank op 4 januari 2025 om 07:18 uur.

2.11 De consument beschikt niet over een toxicologisch rapport ter bevestiging van de drogering. Een dergelijk onderzoek is hem door de Poolse politie geweigerd. Dit onderzoek is in Polen niet standaard in vergelijkbare omstandigheden. Gelet hierop mag het ontbreken van een toxicologisch rapport de consument niet worden tegengeworpen net als de omstandigheid dat hij zich weinig herinnert van die nacht.

2.12 Bovendien rust op de bank een zorgplicht om verdachte transacties tijdig te signaleren en passende maatregelen te treffen. De gelijktijdige transacties vanaf verschillende apparaten, die niet overeenkomen met het normale gebruikspatroon van de consument, vormden voldoende aanleiding voor de bank om alert te zijn en verdere verificatie te eisen.

2.13 Voorts tonen de terugboekingen door de consument van zijn gelden naar zijn spaarrekening aan dat hij getracht heeft het misbruik tegen te gaan. Dit onderstreept ook de onregelmatigheid van de transacties op zijn rekeningen.

Het verweer van de bank

2.14 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

3.1 In het kader van de klachtbehandeling ziet de commissie zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden kan worden de schade van de consument te vergoeden. De conclusie luidt dat de bank dit niet hoeft te doen en de commissie licht dat als volgt toe.

De betwiste transacties

3.2 Partijen verschillen van mening over de kwalificatie van de betalingstransacties. Daarom moet eerst worden vastgesteld of de betalingstransacties – wettelijk gezien – worden aangemerkt als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties.

3.3 Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de consument heeft ingestemd volgens de met de bank overeengekomen procedure.[1] Het uitgangspunt is dat de consument voor toegestane betalingstransacties zelf verantwoordelijk is. Ook is de bank gehouden dergelijke transacties uit te voeren.[2]

3.4 Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt aangemerkt als niet-toegestaan.[3] Artikel 7:528 lid 1 BW bepaalt dat de bank in beginsel het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie moet terugbetalen. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW geldt deze verplichting voor de bank niet als de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.5 Indien de betaler (in dit geval de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is de betaaldienstverlener (in dit geval de bank) volgens artikel 7:527 lid 1 BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens artikel 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[4]

3.6 In dit kader heeft de consument aangevoerd dat derden zich toegang hebben verschaft tot zijn betaalpas, pincode, mobiele telefoon, mobielbankieren en Apple Pay. De toegang is volgens de consument verkregen door de consument te drogeren zodat sprake is van overmacht, waarbij hij geen controle kon uitoefenen over zijn betaalmiddelen. De consument heeft geen bewijs kunnen vergaren dat zijn verklaring over het drogeren ondersteunt. Hoewel de consument zijn bankpas en mobiele telefoon nog in bezit heeft sluit dit volgens de consument niet uit dat derden, door middel van skimming of andere frauduleuze technieken, toegang hebben verkregen tot zijn betaalmiddelen. Hij denk ook dat een derde meekeek tijdens het betalen voor zijn drankje.

3.7 De bank heeft gesteld dat uit haar administratie blijkt dat de betalingstransacties conform de tussen partijen afgesproken vorm en procedure zijn goedgekeurd. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling verschillende uitdraaien uit haar systeem overgelegd en toegelicht dat daaruit blijkt dat de betwiste transacties zijn verricht met de betaalpas en pincode van de consument en met de digitale bankpas in zijn Apple Pay app op zijn mobiele telefoon. De limietverhogingen zijn gedaan via mobielbankieren.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 en lid 2 BW.
[2] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[3] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] De in de uitspraak genoemde wetsartikelen zijn opgenomen in de bijlage.

3.8 De commissie overweegt dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door de consument betwiste transacties zijn uitgevoerd met zijn bankpas en pincode en met zijn mobiele telefoon. Daarmee heeft de bank voldoende bewijs geleverd dat de betalingstransacties op de overeengekomen wijze zijn goedgekeurd en geregistreerd.

3.9 Dit is niet per definitie afdoende bewijs dat met de betalingstransacties ook is ingestemd. Maar pas als de consument feiten en omstandigheden stelt op basis waarvan kan worden aangenomen dat hij niet met de transacties heeft ingestemd[5], komt de commissie toe aan de vraag of de bank meer bewijs van de instemming moet leveren.

3.10 In dit geval heeft de consument onvoldoende gesteld op basis waarvan kan worden aangenomen dat hij niet met de transacties heeft ingestemd. De consument heeft onvoldoende inzicht gegeven in de wijze waarop zijn betaalmiddelen en geheime codes in handen van derden zijn gekomen. De consument heeft gesteld dat hij is gedrogeerd waarna misbruik van hem is gemaakt. Derden hebben daardoor zijn betaalmiddelen kunnen namaken dan wel kunnen gebruiken en de consument denkt dat zijn pincode is afgekeken bij het betalen van een drankje.

3.11 De commissie acht deze stellingen te weinig concreet om op basis daarvan te oordelen dat de consument voldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop zijn betaalmiddelen en geheime codes in handen van derden zijn gekomen. De stelling dat derden zijn betaalmiddelen hebben kunnen namaken is, zonder een nadere toelichting hoe zij dat hebben kunnen doen te weinig concreet. Verder geldt dat de consument ook onvoldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop zijn betaalmiddelen, waaronder zijn geheim te houden codes (pincode en de toegangscodes voor zijn mobiele telefoon, mobielbankieren en Apple Pay) welke nodig waren voor het verrichten van de transacties, in handen van derden zijn gekomen. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van toegestane betalingstransacties. Op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties is de consument daarom zelf verantwoordelijk voor de transacties en komen deze voor zijn rekening.

Zorgplicht bank

3.12 De consument heeft gesteld dat de bank zich bewust had kunnen en moeten zijn van de onregelmatigheden op zijn bankrekening in de nacht van 3 op 4 januari 2025 en dat zij had moeten ingrijpen. Dit is door de bank betwist. De commissie overweegt, in lijn met eerdere uitspraken van Kifid, dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.

[5] Vergelijk GC Kifid 2025-0862, te vinden op www.kifid.nl.

Van de bank mag wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[6]

3.13 Het is de commissie niet gebleken dat de bank bewust was van ongebruikelijk betalingsverkeer als gevolg van de omstandigheden waarin de consument stelt te hebben verkeerd. Van de bank kon naar het oordeel van de commissie dan ook niet worden verlangd dat zij maatregelen zou treffen. De commissie ziet in de stellingen van de consument geen grond om te oordelen dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Dit klachtonderdeel wordt ook afgewezen.

3.14 Omdat artikel 7:529 lid 2 BW uitsluitend ziet op niet toegestane betalingstransacties kan de consument daarop geen beroep doen.

3.15 De commissie concludeert tot ongegrondheid van de klacht van de consument. Dat heeft tot gevolg dat de vordering zal 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl en ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522
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. (...)

Artikel 7:524
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 (...)
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. (...)

Artikel 7:527
1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.
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 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

Artikel 7:528
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 7:529
1. In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.
2. 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. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.

Artikel 7:533
1 Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
(...)
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.
(...)