Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0898

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	8 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. P. Jansen, advocaat, kantoorhoudend 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 de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt meerdere betaalrekeningen aan bij de bank. Tijdens een vakantie in Slowakije zijn er op een nacht via Google Pay diverse betaalopdrachten gegeven voor betalingstransacties vanaf betaalrekeningen van de consument. In totaal gaat het om € 4.249,-. De consument stelt geen toestemming te hebben gegeven voor de betalingstransacties en vordert vergoeding daarvan. Hij was naar eigen zeggen gedrogeerd in een stripclub, waarna de betalingstransacties hebben plaatsgevonden. Omdat de consument betwist dat er sprake is van toegestane betalingstransacties rust op hem een verzwaarde motiveringsplicht. Dat betekent dat van de consument kan worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat derden zijn betaalinstrument hebben kunnen gebruiken. De consument heeft niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan. De vordering wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Toegestane betalingstransacties

3.1 De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.2 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.[1] Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de tussen de betaler en de 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 Als een betaaldienstgebruiker ontkent met een uitgevoerde betalingstransactie te hebben ingestemd, vormt het feit dat de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument heeft geregistreerd niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs dat de betaler met de betalingstransactie heeft ingestemd. De betaaldienstverlener kan onder omstandigheden gehouden zijn om meer bewijs van de instemming te leveren.[3] Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang.[4]

3.4 In dit geval ontkent de consument met de betalingstransacties te hebben ingestemd. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de betalingstransacties met Google Pay vanaf de smartphone van de consument zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden.

3.5 Gelet op het voorgaande levert dat echter niet noodzakelijk voldoende bewijs van de instemming van de consument op. Maar als de consument, zoals in dit geval, betwist dat er sprake is van toegestane betalingstransacties, rust op hem een verzwaarde motiveringsplicht, die inhoudt dat hij ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder met zijn betaalinstrument de betalingstransacties kunnen zijn gedaan. Dat betekent dat van de consument kan worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat derden zijn betaalinstrument hebben kunnen gebruiken. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.[5]

3.6 De bank heeft toegelicht dat de consument op de ochtend nadat de betalingen hadden plaatsgevonden met de bank heeft gebeld.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Artikel 7:527 lid 2 BW.
[4] Zie Geschillencommissie (GC) Kifid nr. 2024-0904, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[5] Zie GC Kifid nr. 2025-1022.

Volgens de bank heeft de consument toen aangegeven zich niets te herinneren van wat er was gebeurd – hij meende dat hij was gedrogeerd. Op de vraag of de consument de toegangscode van zijn mobiele telefoon had gedeeld liet hij weten dat het ook mogelijk is dat fraudeurs zich toegang hebben verschaft met de vingerafdruk of door 'face unlock' te gebruiken. De consument heeft deze weergave van het telefoongesprek niet weersproken. Hij heeft zich echter (zonder nadere onderbouwing) in zijn klacht op het standpunt gesteld dat fraudeurs zijn vingerafdruk hebben gebruikt toen de consument niet bij bewustzijn was, maar hij stelt daarbij ook dat hij van alle betalingstransacties na een eerste betaling in de stripclub "totaal niets meer" weet. Het aanvaarden van deze enkele stelling zou voor de bank voornoemde onaanvaardbare risico's van misbruik meebrengen. Nu de consument niet weet wat er zich die bewuste nacht heeft afgespeeld – hij was naar eigen zeggen immers buiten bewustzijn – oordeelt de commissie dat hij niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Dat toestemming via een vingerafdruk volgens de consument gevoeliger is voor misbruik dan toestemming via een pin-code, maakt het voorgaande niet anders. Andere door de consument aangevoerde omstandigheden, zoals zijn aangifte, andere afgewezen transacties, en andere handelingen in de app van de bank, vormen evenmin een verklaring voor de omstandigheid dat derden het betaalinstrument van de consument konden gebruiken. Gelet daarop houdt de commissie het ervoor dat in deze zaak sprake is van 'toegestane betalingstransacties'.

3.7 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, in beginsel verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.[6] Na de uitvoering van een dergelijke toegestane betalingstransactie heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[7]

Zorgplicht

3.8 Wel rust op de bank in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van de bank kan worden gevergd dat zij tot onderzoek en zo nodig tot nader handelen overgaat, als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[8] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet wat zij behoorde te weten ('objectieve kennis').

3.9 De bijzondere zorgplicht van de bank behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude.

---

[6] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[7] GC Kifid nr. 2024-0542.
[8] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (Safe Haven), rechtsoverweging 6.3.2, en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (Van den Berg), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dit kan anders zijn als de bank – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.

3.10 Het is de commissie echter niet gebleken dat zich in deze zaak voor de bank dergelijke aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan. Dat er (1) twee pogingen zijn gedaan contant geld op te nemen, maar een verkeerde pincode werd ingevoerd, (2) vanaf de telefoon van de consument een aanvraag is gedaan voor een nieuwe pincode en (3) vanaf de telefoon van de consument een limietverhoging is aangevraagd gedurende de nacht, maakt naar het oordeel van de commissie nog niet dat de bank bij het uitvoeren van de toegestane betalings-transacties de subjectieve wetenschap had dat deze toegestane betalingstransacties ongebruikelijk zijn en dat er gevaar aan verbonden was. Dat de bank achteraf kennis heeft genomen van de door de consument gestelde gang van zaken, betekent nog niet dat zij voorafgaand aan of tijdens de uitvoering van de transacties over de voor haar zorgplicht relevante subjectieve wetenschap beschikte.

Slotsom

3.11 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 Burgerlijk Wetboek

Artikel 522 lid 1 en 2

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 527 lid 2

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.

Artikel 533 lid 4

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.