# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1012

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 15 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 |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Onbekende betalingstransactie. De consument vordert het bedrag van een voor hem onbekend voorkomende betalingstransactie terug van de bank. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de betalingstransactie is aan te merken als een toegestane betalingstransactie. De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden en zij hoeft het bedrag niet aan de consument te vergoeden. De vordering van de consument 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consument.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende 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. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij de bank. Het betreft een door Visa uitgegeven creditcard.

2.2 Op 10 juni 2025 is de creditcard gebruikt voor een betaling van IDR 30.927.835,- (omgerekend € 1.672,63) aan een voor de consument onbekende partij.

2.3 De consument heeft op 3 juli 2025 contact opgenomen met de bank over deze transactie. De bank heeft de transactie onderzocht en zij heeft de consument op 7 juli 2025 laten weten dat het een beveiligde transactie betrof en dat zij geen mogelijkheid heeft om het bedrag terug te vorderen.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument vordert dat de bank hem een bedrag van € 1.800,- vergoedt, dan wel dat de bank hem alle relevante gegevens van de ontvanger verstrekt. Hij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

- Hoewel de consument in zijn aanvullende reactie na dupliek erkent dat hij de betalingstransactie waarschijnlijk zelf heeft goedgekeurd in een moment van onoplettendheid, heeft hij dit niet bewust gedaan. Hij kent de ontvanger, een bedrijf in Indonesië, niet en heeft ook geen bedrag aan de ontvanger willen overmaken. Hij heeft hierbij ook niet de Rabo Scanner gebruikt. De creditcard is altijd in zijn bezit geweest en hij heeft zijn beveiligingscodes met niemand gedeeld.

- De betalingstransactie wijkt af van zijn reguliere uitgaven, zowel wat betreft de bestemming, de ontvanger en het bestedingspatroon, zodat deze niet als een reguliere betaling kan worden gezien. De bank heeft de consument gebeld met de vraag of hij deze betaling heeft gedaan en de consument heeft dit ontkend. Maar de bank heeft met deze informatie niets gedaan.

*Het verweer*

2.5 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 deze zaak over gaat*

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank het bedrag van de betalingstransactie aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

*De regels waar de commissie aan toetst*

3.2 De wet maakt een onderscheid in toegestane en niet-toegestane betalingstransacties.

Toegestane betalingstransacties zijn transacties waarmee de betaler (in dit geval de consument) heeft ingestemd volgens een vorm en procedure die tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener (in dit geval de bank) zijn overeengekomen. Als deze instemming ontbreekt, gaat het om niet-toegestane betalingstransacties.[1]

3.3 De bank is als betaaldienstverlener verplicht om een toegestane betalingstransactie correct uit te voeren.[2] Bij een correcte uitvoering van een toegestane betalingstransactie is de bank in beginsel niet aansprakelijk voor schade, tenzij zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden.

3.4 Op de bank rust op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht. In de hoedanigheid van betaaldienstverlener rust op de bank onder omstandigheden ook een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te doen of te laten. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden. Deze zorgplicht strekt niet zo ver dat de bank is gehouden om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[3] Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Maar het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[4]

3.5 Bij een niet-toegestane betalingstransactie moet de bank het bedrag daarvan in beginsel aan de consument terugbetalen, tenzij – kort gezegd – sprake is van grove nalatigheid aan de kant van de consument.

*Is de betalingstransactie een toegestane betalingstransactie?*

3.6 Volgens de bank is sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank voert de volgende argumenten aan voor deze stelling. De betalingstransactie is geauthenticeerd volgens de tussen haar en de consument overeengekomen vorm en procedure, namelijk met de creditcard in combinatie met de Rabo App en het invoeren van een persoonlijke beveiligingscode in de Rabo App. Dit blijkt uit schermprints van haar administratie die zij heeft overgelegd.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De relevante wetsartikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.
[3] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie HR 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

In de Rabo App zijn daarbij vóór het goedkeuren van de betalingstransactie aan de consument de transactie in originele valuta en de naam van de handelaar getoond. De betalingstransactie is verricht vanaf een IP-adres dat in de maand vóór de bewuste transactie 364 keer is gebruikt.

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de betalingstransactie is verricht met instemming van de consument en dat deze daarmee moet worden aangemerkt als een toegestane betalingstransactie. De consument heeft namelijk niet betwist dat de betalingstransactie is goedgekeurd via de Rabo App en dat deze vorm en procedure zijn overeengekomen tussen hem en de bank. Daarnaast heeft hij bij repliek aangegeven dat het waarschijnlijk is dat hij de openstaande handeling (onbewust) in de Rabo App heeft goedgekeurd. De omstandigheid dat de consument zich er niet van bewust was dat hij een betaling naar een voor hem onbekende ontvanger goedkeurde, maakt dit niet anders.

*Heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consument geschonden?*

3.8 Omdat sprake is van een toegestane betalingstransactie is de bank niet aansprakelijk voor de correcte uitvoering daarvan, tenzij de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden, zoals toegelicht in 3.3.

3.9 Volgens de consument is dit laatste het geval. Hij voert aan dat de bank hem heeft gebeld over de transactie (en dus op de hoogte was van de transactie), maar geen actie heeft ondernomen. En hij voert aan dat de bank had moeten opmerken dat de betalingstransactie ongebruikelijk was voor hem. De bank betwist dat zij over deze transactie als eerste contact met de consument heeft opgenomen. Zij beroept zich op een geluidsopname van een gesprek met de consument van 3 juli 2025 (hierna: de geluidsopname). Zij voert verder aan dat zij geen wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer.

3.10 De commissie wijst er in dit verband nogmaals op dat de maatstaf niet is of de bank *had moeten afweten* van ongebruikelijk betalingsverkeer maar of de bank er daadwerkelijk vanaf *wist*. De consument heeft zijn stelling dat de bank contact met hem heeft opgenomen over deze transactie (en daarmee wist of vermoedde dat hiermee iets mis was), niet nader onderbouwd, terwijl dit wel op zijn weg had geleden, gelet op de betwisting door de bank. Uit de geluidsopname blijkt ook niet dat de bank de consument heeft gebeld over deze transactie, maar juist dat het de consument is geweest die – enkele weken na de bewuste transactie – contact heeft opgenomen met de bank omdat hij de transactie niet herkende. De consument heeft ook niet op een andere manier onderbouwd dat de bank wist dat de transactie ongebruikelijk was en dat hier een mogelijk gevaar voor de consument aan kleefde. De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Gelet daarop komt de commissie tot de conclusie dat het verwijt dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden, ongegrond is.

*Moet de bank de consument nog meer gegevens verstrekken?*

3.11 De bank heeft tijdens de procedure bij Kifid nog aanvullende informatie verstrekt over de ontvanger, zoals het adres. Zij voert aan dat zij niet over meer informatie beschikt en ook via Visa niet meer informatie kan achterhalen. De consument heeft dit niet betwist. De commissie is daarom van oordeel dat de bank niet tot meer kan worden gehouden dan zij reeds heeft gedaan.

*Conclusie*

3.12 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering van de consument moet 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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

**Burgerlijk Wetboek 7**

Artikel 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 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.*