Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0429

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	6 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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; en 3) het verweerschrift van Rabobank.

1.2 De Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt bij Rabobank twee betaalrekeningen aan. In Spanje is na diefstal van zijn portemonnee zonder zijn toestemming € 5.109,91 van zijn rekeningen opgenomen en betaald. Hij vordert vergoeding van dit bedrag en voert onder meer aan dat de limieten onduidelijk waren en dat Rabobank had moeten ingrijpen gezien het opnamepatroon. Rabobank stelt dat de transacties zijn uitgevoerd met de betaalpas en juiste pincode en dat de consument zijn veiligheidsverplichtingen niet is nagekomen. De commissie oordeelt dat de transacties moeten worden aangemerkt als niet-toegestane betalingen, maar dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in hoe een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over zijn pincodes. Daarmee heeft hij niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht en is juridisch sprake van grove nalatigheid. De vordering wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

3.1 De consument was in november 2024 op vakantie in Gran Canaria (Spanje). Hij heeft verklaard dat zijn portemonnee, met daarin de betaalpassen behorend bij zijn twee rekeningen bij de Rabobank, op die dag is gestolen. Volgens de consument vond de diefstal plaats in een drukke omgeving. Hij merkte de diefstal pas later op, omdat hij die dag nog een andere betaalpas gebruikte.

3.2 Op diezelfde dag zijn met de betaalpassen handelingen verricht. Uit de administratie van Rabobank volgt dat met de betaalpas van rekening *160 eerst pogingen zijn gedaan tot saldo-opvraag en geldopname. Daarbij is eerst een onjuiste pincode ingevoerd, waarna vervolgens de juiste pincode is gebruikt. De opnamepogingen zijn geweigerd wegens een ontoereikend saldo.

3.3 Met de betaalpas van rekening *090 is vervolgens, na eenzelfde patroon van eerst een onjuiste en daarna een juiste pincode bij een saldo-opvraag, tweemaal contant geld opgenomen voor in totaal € 1.207,90. Een derde opname is geweigerd vanwege het bereiken van de limiet. Daarna zijn met deze pas elf betalingen verricht bij betaalautomaten. Deze dertien transacties hebben geleid tot een totale schade van € 5.109,91.

3.4 Uit de stellingen van de consument begrijpt de commissie dat hij betwist dat hij met de transacties heeft ingestemd en dat deze zonder zijn toestemming zijn verricht. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de transacties moeten worden aangemerkt als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties.

3.5 De consument heeft gesteld dat hij de transacties niet zelf heeft verricht. Op grond van artikel 7:527 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) is het aan Rabobank om te bewijzen dat de transacties zijn geauthenticeerd en correct zijn verwerkt.

3.6 Rabobank heeft in dat kader aangevoerd dat uit haar administratie blijkt dat de handelingen zijn uitgevoerd met de fysieke betaalpassen en de bijbehorende pincodes. Uit de overgelegde gegevens volgt dat, na eerdere pogingen met een onjuiste pincode, bij de transacties die tot de schade hebben geleid de juiste pincode is gebruikt en dat deze transacties door de systemen van Rabobank als correct zijn verwerkt.

3.7 De commissie stelt voorop dat uit deze gegevens een technisch correcte authenticatie van de transacties blijkt. Omdat de consument zijn instemming met de transacties heeft betwist, heeft aangevoerd dat zijn portemonnee met daarin de betaalpassen is gestolen en ook het patroon van handelingen met de passen en de pincodes ongebruikelijk is, is daarmee nog niet aangetoond dat de consument daadwerkelijk met de transacties heeft ingestemd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW.

3.8 De transacties worden daarom aangemerkt als niet-toegestane betalingstransacties.

Consument voldoet niet aan verzwaarde motiveringsplicht

3.9 Dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties betekent niet zonder meer dat Rabobank de schade moet vergoeden. Op grond van artikel 7:529 en artikel 7:524 BW blijft de schade voor rekening van de consument als hij zijn verplichtingen om zorgvuldig met zijn betaalpas en pincode om te gaan met grove nalatigheid niet is nagekomen. Dat is het geval als zijn gedrag in aanzienlijke mate onvoorzichtig is geweest.[1]

3.10 Rabobank heeft zich op het standpunt gesteld dat sprake is van grove nalatigheid, omdat de betwiste transacties zijn verricht met gebruikmaking van de fysieke betaalpas en de bijbehorende pincode. Volgens Rabobank volgt daaruit dat een derde kennelijk de beschikking heeft gehad over zowel de pas als de bijbehorende pincode. Rabobank stelt dat dit in beginsel niet mogelijk is zonder dat de consument zijn verplichtingen met betrekking tot het veilig gebruik van zijn betaalpas en pincode niet is nagekomen.

3.11 De consument heeft dit uitdrukkelijk betwist. Hij heeft aangevoerd dat hij zijn pincodes niet bij zijn betaalpassen bewaarde en dat hij zich steeds aan de veiligheidsvoorschriften heeft gehouden. Volgens de consument is voor hem onduidelijk hoe een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over zijn pincodes en acht hij het mogelijk dat sprake is geweest van een vorm van fraude waarbij hij zelf geen verwijt treft.

3.12 Omdat de consument betwist grof nalatig te zijn geweest, moet Rabobank bewijzen dat hij dat wel is geweest. Dat neemt echter niet weg dat van de consument mag worden verwacht dat hij een voldoende concrete en verifieerbare verklaring geeft voor de wijze waarop een derde niet alleen de betaalpassen maar ook de bijbehorende pincodes heeft kunnen verkrijgen. Juist omdat het hier gaat om gepersonaliseerde veiligheidskenmerken, waarvan het uitgangspunt is dat deze uitsluitend bij de consument bekend zijn, ligt het op zijn weg om inzicht te geven in een plausibel scenario waarin deze gegevens buiten zijn toedoen bij een derde terecht zijn gekomen.

3.13 De consument heeft die verklaring niet gegeven. Hij heeft volstaan met de stelling dat hij zijn pincodes niet bij zijn passen bewaarde en dat hij zorgvuldig heeft gehandeld. Daarmee heeft hij echter niet inzichtelijk gemaakt hoe de combinatie van betaalpassen en juiste pincodes in handen van een derde is gekomen. Ook de door hem genoemde mogelijke oorzaken, zoals skimming of andere vormen van fraude, zijn niet nader geconcretiseerd of onderbouwd.

[1] Zie onder meer Kifid GC nr. 2025-0891, te vinden op www.kifid.nl.

3.14 Gelet op het gebruik van de juiste pincode en het ontbreken van een plausibele verklaring voor het gebruik daarvan door een derde, kan de commissie niet anders dan oordelen dat de consument met grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW zijn verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet in acht heeft genomen. De commissie merkt daarbij op dat het oordeel term 'grove nalatigheid' in juridische zin geen oordeel inhoudt over de integriteit van de consument.

Het onderscheid tussen geldautomaten en betaalautomaten verklaart de limieten

3.15 De consument heeft daarnaast aangevoerd dat de transacties niet passen binnen de door hem ingestelde limieten en dat dit voor hem onduidelijk is. In dat verband stelt hij dat het voor hem niet te verklaren is dat in korte tijd meerdere bedragen konden worden opgenomen en betaald, terwijl hij ervan uitging dat strengere daglimieten golden.

3.16 De commissie begrijpt dat deze omstandigheden bij de consument vragen hebben opgeroepen. Voor de beoordeling van dit onderdeel van de klacht is het echter van belang om onderscheid te maken tussen verschillende soorten transacties en de daarbij behorende limieten.

3.17 Bij een geldautomaat gaat het om het opnemen van contant geld. Voor dergelijke opnames gold in dit geval een weeklimiet van € 1.250. Rabobank heeft toegelicht dat deze limiet door de klant zelf kan worden aangepast en dat de consument deze limiet in het verleden ook meermaals heeft gewijzigd, maar deze bij de laatste aanpassing weer heeft ingesteld op de standaardlimiet van € 1.250 per week. Uit de gegevens blijkt dat in totaal € 1.207,90 contant is opgenomen. Dit bedrag blijft binnen deze limiet. Dat bij bepaalde automaten een lager maximumbedrag per opname geldt, betreft een technische beperking van de automaat zelf en niet de tussen partijen geldende limiet.

3.18 Daarnaast zijn elf transacties verricht bij betaalautomaten. Dit betreft betalingen bij winkels of terminals. Voor dit type transacties gold een afzonderlijke standaard weeklimiet van € 5.000. De totale betalingen van € 3.902,01 blijven ook binnen deze limiet. De door de consument genoemde daglimiet van € 1.500 heeft volgens Rabobank betrekking op online overboekingen en betreft geen limiet voor contante opnames of betalingen bij betaal-automaten.

3.19 Tegen deze achtergrond kan het feit dat de transacties elkaar in korte tijd hebben opgevolgd en gezamenlijk een aanzienlijk bedrag vertegenwoordigen, worden verklaard vanuit het naast elkaar bestaan van verschillende limieten voor verschillende soorten transacties. De commissie begrijpt dat dit onderscheid voor de consument niet zonder meer duidelijk was, maar ziet hierin geen grond voor het oordeel dat Rabobank onjuist heeft gehandeld.

Geen monitoringsplicht

3.20 Ook voert de consument aan dat het patroon van de transacties, waaronder meerdere opnames en betalingen in korte tijd, zodanig afwijkend was dat Rabobank had moeten ingrijpen. De commissie begrijpt deze stelling als een beroep op schending van de zorgplicht door de Rabobank.

3.21 De op Rabobank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in algemene zin transacties te monitoren of te onderzoeken. De rol van Rabobank als betaaldienst-verlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaalopdrachten en het faciliteren van het betalingsverkeer. Dit brengt mee dat geen sprake is van een algemene verplichting tot transactiemonitoring. Wel kan van Rabobank worden verwacht dat zij tot nader onderzoek overgaat indien zij weet heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden risico op fraude. Bepalend daarbij is datgene waarvan Rabobank zich daadwerkelijk bewust was. Het gaat daarmee om de vraag of Rabobank ten tijde van de uitvoering van de transacties beschikte over zogenoemde subjectieve wetenschap van een mogelijk frauderisico.

3.22 De commissie stelt vast dat de transacties in dit geval zijn verricht met de fysieke betaalpassen en de juiste pincodes en dat deze transacties bovendien binnen de voor de consument geldende limieten bleven. Dat sprake was van meerdere transacties in korte tijd, maakt op zichzelf nog niet dat Rabobank had moeten begrijpen dat sprake was van frauduleus gebruik.

3.23 Het is de commissie niet gebleken dat Rabobank ten tijde van de uitvoering van de transacties op de hoogte was van omstandigheden die wezen op een concreet frauderisico of dat zij zich bewust had moeten zijn van een dergelijk risico. Nu van subjectieve wetenschap aan de zijde van Rabobank niet is gebleken, bestond voor haar geen verplichting om de consument te waarschuwen of de transacties tegen te houden.

3.24 Dit leidt ertoe dat de commissie tot het oordeel komt dat Rabobank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Ook op deze grond bestaat daarom geen verplichting voor Rabobank om de schade van de consument te vergoeden.

Slotsom

3.25 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan zijn vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

3.26 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

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