

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0716

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

|                 |                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 23 juli 2026                                                                  |
| Klacht van      | De consument                                                                  |
| Tegen           | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank |
| 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. De kern

De consument heeft een frauduleus sms-bericht ontvangen, dat afkomstig leek te zijn van de bank. Er stond in dat een voor hem onbekend telefoontoestel was gekoppeld aan zijn internetbankieren. Hij volgde de instructies uit het bericht op en belde het daarin genoemde telefoonnummer. Er werd hem meegedeeld dat hij waarschijnlijk was gehackt. Om schade te voorkomen, heeft de consument vervolgens op instructie van de fraudeur € 6.000,- overgemaakt vanaf zijn externe cryptorekening naar een andere app. Daarna is het geld verdwenen in het criminele circuit. In het kader van de zorgplicht verwijt hij de bank dat zij kiest voor sms om met haar klanten te communiceren. Fraudeurs zijn in staat om zich voor te doen als afzender binnen een bestaande sms-conversatie met de bank, waardoor het lijkt alsof de sms van de bank komt. Hij stelt de bank daarom aansprakelijk voor zijn schade en verzoekt om coulance. De commissie oordeelt dat er geen sprake is van een zorgplichtschending en het coulancekader is niet van toepassing. De vordering wordt afgewezen.

### 3. De beoordeling

#### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 3.1 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is op grond van vraag 1 onder a van het reglement<sup>1</sup>. Dit verweer dient als eerste door de commissie te worden behandeld.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument behandelbaar is. De consument houdt een bankrekening aan bij de bank en klaagt over het gebruik van sms door de bank. Sms is een onveilig communicatiemiddel, voert hij aan, en daarvan is hij slachtoffer geworden. Met deze klacht kan de consument wel bij Kifid terecht. Dat de bank niet betrokken was bij de transactie van € 6.000,- maakt dit oordeel niet anders. Anders dan in de door de bank aangehaalde zaak klaagt de consument hier niet alleen over het verlies van cryptotegoeden, maar ook over de wijze waarop de bank haar eigen klantcommunicatie inricht.

#### *Geen vergoeding, want er is geen zorgplicht geschonden*

- 3.3 De maatschappelijke functie van een bank brengt een bijzondere zorgplicht mee tegenover klanten die in een contractuele relatie tot de bank staan. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiek-rechtelijke regels in de Wet financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving. Wanneer de bank wetenschap heeft van, of serieuze aanwijzingen heeft voor, onregelmatigheden op de bankrekening van een klant, brengt haar bijzondere zorgplicht mee dat zij tot onderzoek overgaat en adequate maatregelen treft.<sup>2</sup>
- 3.4 De commissie oordeelt dat de bank niet tekortgeschoten is in haar zorgplicht. De bank heeft immers geen invloed op sms-berichten die fraudeurs versturen naar telefoonnummers van haar klanten. Dat gaat buiten haar om. De bank is daarnaast in deze zaak niet opgetreden als betaaldienstverlener. De transactie is namelijk verricht vanaf een externe cryptorekening van de consument naar een rekening of wallet bij een derde partij. Ze had dus geen weet van de overboeking. Wel kan van de bank verwacht worden dat zij haar klanten waarschuwt voor fraude, waaronder dit type fraude waarbij criminelen sms-berichten versturen waarin de afzendergegevens zijn vervalst, waardoor het lijkt alsof het bericht afkomstig is van de bank. Het is voor de commissie voldoende vast komen te staan dat de bank haar klanten ook regelmatig waarschuwt voor fraude.

---

<sup>1</sup> Het complete Reglement is te vinden op onze website: Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en rechtbank Amsterdam 23 oktober 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356, te vinden op <https://uitspraken.rechtspraak.nl/>.

Ook vermeldt de bank op haar website dat spoofing via een sms-bericht kan gebeuren en dat klanten niet zomaar het telefoonnummer moeten bellen dat in de sms staat. De consument weerspreekt dit ook niet en was, naar eigen zeggen, ook bekend met de fraudevormen. Hij had eerdere gespoofde sms-berichten genegeerd.

- 3.5 De consument voert daarentegen aan dat bij sms-berichten geen telefoonnummer wordt weergegeven, maar uitsluitend de naam van de afzender. Juist hierdoor kon het frauduleuze bericht probleemloos verschijnen binnen een bestaande sms-conversatie met de bank en is het objectief niet te onderscheiden van legitieme communicatie van de bank. Dat bij sms-berichten van de bank geen afzendertelefoonnummer zichtbaar is, leidt niet tot een ander oordeel. De waarschuwing van de bank ziet immers ook op het niet zomaar bellen van een telefoonnummer dat in de tekst van een sms-bericht wordt genoemd. De commissie volgt de consument dan ook niet in zijn betoog. Het gebruik van sms is een beslissing die valt binnen de beleidsvrijheid van de bank. De toelichting van de bank in aanmerking genomen en hetgeen onder punt 3.4 is overwogen, zijn bij de commissie geen feiten of omstandigheden bekend die tot het oordeel kunnen leiden dat het toepassen van dit beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook is niet gebleken dat sprake is van strijd met geldende wet- en regelgeving of misbruik van haar bevoegdheid. Tot slot kunnen ook de overige argumenten van de consument niet leiden tot een ander oordeel.

*Geen vergoeding onder coulancekader voor bankhelpdeskfraude*

- 3.6 Voor zover de oplichter de naam en/of het telefoonnummer van de bank heeft misbruikt, is het door de Nederlandse Vereniging van Banken opgestelde coulancekader bij schade door bankhelpdeskfraude hier niet van toepassing.<sup>3</sup> Dat wordt hierna uitgelegd.
- 3.7 De situatie van de consument valt niet onder de definitie van spoofing zoals bedoeld in het coulancekader voor bankhelpdeskfraude. Om aan de definitie te voldoen, moet de consument onder andere zijn gebeld door de crimineel die zich voordeed als een medewerker van de bank van het slachtoffer. Dat is in de situatie van de consument anders gegaan. Zo is de consument niet gebeld, maar heeft hij zelf contact opgenomen door het telefoonnummer te bellen dat in het sms-bericht stond. Vervolgens is de schade ontstaan door een transactie vanaf de externe cryptorekening van de consument naar een rekening of wallet bij een derde partij. Het coulancekader is niet in het leven geroepen om ook deze schade te vergoeden.<sup>4</sup>
- 3.8 Uit het coulancekader volgt overigens ook dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van de daarin opgenomen criteria.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Onder andere te vinden op: <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/>

<sup>4</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2025-0552, 2024-0852 en rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751.

<sup>5</sup> Zie Kifid GC nr. 2023-0565.

Het is niet aan de commissie om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Het gaat immers om coulance waarmee ten gunste van consumenten wordt afgeweken van de wet. Het is ook niet gebleken dat de afwijzing door de bank op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

- 3.9 Samenvattend is de conclusie dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden. Daarmee is er ook geen basis voor het toewijzen van de gevorderde schadevergoeding.

#### **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 van de geschillencommissie te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)