Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0552

(mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 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

De consument is slachtoffer geworden van fraude. Van zijn betaalrekening is geld overgeboekt naar zijn Bitvavo account. Vervolgens is het geld via zijn Bitvavo account naar derden overgeboekt. De consument stelt dat de bank hem de schade moet vergoeden op grond van het coulancekader en omdat een medewerker van de bank heeft toegezegd dat de schade onder het coulancekader valt. De commissie komt tot het oordeel dat de schade niet onder het coulancekader valt. De consument mocht er ook niet van uit gaan dat zijn schade zou worden vergoed op basis van de mededelingen in het telefoongesprek. De vordering 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) 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 opname van twee telefoongesprekken tussen de consument en een medewerker 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 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 creditcard aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Betalen en online diensten 2022 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 26 augustus 2024 is de consument gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de fraudehelpdesk van de bank. In samenwerking met twee andere personen is de consument ertoe bewogen software te installeren waarmee zij konden meekijken op zijn computer. Daarna heeft de consument op verzoek van de fraudeurs informatie uit zijn mailbox gedeeld en screenshots van QR-codes gemaakt en deze per e-mail aan het bij hem bekende e-mailadres van de bank verstuurd.

2.3 Vervolgens is er in vijf transacties in totaal € 3.800,- overgeboekt van de betaalrekening van de consument naar zijn Bitvavo account. Deze transacties zijn geauthoriseerd door middel van het toestel dat was gekoppeld aan de betaalrekening van de consument en de bijbehorende code. De fraudeurs hebben daarna het Bitvavo account van de consument leeggehaald. In totaal is een bedrag van € 8.887,- van het account gehaald.

2.4 Op 27 augustus 2024 heeft de consument bij de bank gemeld dat hij slachtoffer is geworden van fraude.

2.5 Op 30 augustus 2024 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en een medewerker van de bank over de fraude die heeft plaatsgevonden.

2.6 De consument heeft zich ook tot Bitvavo gewend. Op 3 september 2024 heeft Bitvavo een bedrag van € 3.744,17 aan de consument terugbetaald.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank € 5.087,- aan hem terugbetaalt. Hij voert daartoe het volgende aan. De consument is slachtoffer geworden van fraude omdat criminelen gebruik konden maken van het telefoonnummer van de fraudehelpdesk van de bank. Zij hebben hem laten geloven dat hij daadwerkelijk met de bank te maken had. Zijn geval valt daarom onder het coulancekader. Na het telefoongesprek met de fraudeurs heeft de consument direct gebeld met de echte fraudehelpdesk van de bank. Tijdens dat gesprek heeft de medewerker van de bank ook toegezegd dat zijn schade vergoed wordt omdat het onder het coulancekader valt, zonder daarbij een voorbehoud te maken. De bank moet deze toezegging nakomen. Tot slot voert de consument aan dat de bank te weinig heeft gedaan om bankhelpdeskfraude te voorkomen.

Het verweer

2.8 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 gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de schade van de consument moet vergoeden op grond van het coulancekader. Als dat niet het geval is, moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank de schade toch moet vergoeden omdat zij dat heeft toegezegd.

Is het coulancekader van toepassing?

3.2 De consument heeft gesteld dat zijn schade moet worden vergoed omdat het coulancekader van toepassing is. Naar het oordeel van de commissie valt de fraude in dit geval niet onder het coulancekader. Het coulancekader gaat er namelijk van uit dat de consument schade lijdt door de transacties die het gevolg zijn van spoofing. Het coulancekader veronderstelt dat de schade is opgetreden doordat betalingstransacties worden uitgevoerd naar derden, waarbij de gelden uit het vermogen van het slachtoffer geraken. Maar in dit geval zijn de gelden eerst overgemaakt naar het eigen account van de consument bij Bitvavo, waarmee deze zich dus nog in zijn vermogen bevonden. De schade is in dit geval ontstaan doordat de fraudeurs zich vervolgens kennelijk ook toegang hebben verschaft tot het account van de consument bij Bitvavo en de gelden daarna hebben overgemaakt naar derden. Het coulancekader is niet in het leven geroepen om ook deze schade, ontstaan door transacties vanaf een account van de consument bij een derde partij, te vergoeden.[1]

Mocht de consument vertrouwen op de toezegging?

3.3 De consument heeft ook gesteld dat de bank de schade moet vergoeden, omdat een van haar medewerkers dat heeft toegezegd. De bank is daar volgens hem aan gebonden.

3.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Zij heeft een opname van het betreffende telefoongesprek overgelegd. Volgens de bank was geen sprake van een toezegging. Er is slechts gesproken over schade zonder dat daarbij een bedrag is genoemd en zonder dat duidelijk was dat het ging om schade vanaf het Bitvavo account. Daarnaast heeft de betreffende medewerker wel degelijk het voorbehoud gemaakt dat zij niet over de schadevergoeding beslist.

3.5 De commissie overweegt dat de bank is gebonden aan een verklaring als degene tot wie die verklaring is gericht (in dit geval de consument) er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die verklaring de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Dit volgt uit artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW).[2]

---

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2024-0852 en rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751.
[2] De tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De commissie heeft de opname van het telefoongesprek beluisterd. Te horen is dat de medewerker van de bank over de schade eerst opmerkt dat ‘ze’ er nog mee bezig zijn en dat zij er verder helemaal niets over kan zeggen. Later in het gesprek komt de schade weer ter sprake, waarop de medewerker over schade als gevolg van bankhelpdeskfraude aangeeft dat deze schade, voor zover zij weet, eigenlijk altijd wel wordt vergoed. Het is deze opmerking waar de consument in zijn stellingen ook naar verwijst. Richting het einde van de opname vraagt de consument of er een kans bestaat dat zijn schade eventueel wordt vergoed. De medewerker van de bank antwoordt daarop dat die kans zeker bestaat, maar dat zij daar zelf niet over gaat.

3.6 Hoewel de medewerker van de bank inderdaad heeft opgemerkt dat de schade eigenlijk altijd wel wordt vergoed, moet die opmerking worden geplaatst in de context van het telefoongesprek. Door de medewerker is meermaals gezegd dat zij niets kan zeggen over de schade, dan wel dat zij daar niet over gaat. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de consument er niet redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat zijn schade vergoed zou worden.

Had de bank meer moeten doen?

3.7 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank meer had moeten doen om bankhelpdeskfraude te voorkomen, overweegt de commissie het volgende. De bank heeft voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij op verschillende wijzen waarschuwt voor deze vorm van fraude. Zowel op de website van de bank als in de Rabo App worden tips gegeven voor het herkennen van fraude. Het is de commissie niet gebleken dat de bank op dit punt een verplichting heeft geschonden. Dat het technisch mogelijk is om een telefoonnummer te spoofen kan de bank niet worden verweten.

Conclusie

3.8 Gelet op de voorgaande overwegingen is de conclusie dat de klacht ongegrond is. De vordering wordt 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 3

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.