Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0644

(mr. J. van der Groen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	11 augustus 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

Zorgplicht van de bank. De consument heeft onder valse voorwendselen in een half jaar tijd een bedrag van € 350.600,- overgemaakt aan een andere klant van de bank. De commissie stelt vast dat de betalingen toegestaan waren. Het is de commissie niet gebleken dat de bank haar bijzondere zorgplicht heeft geschonden. Verder is de bank weliswaar verplicht om een cliëntenonderzoek uit te voeren bij haar klanten op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Deze regels zijn ter bescherming van het algemeen belang en ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, maar zijn niet bedoeld om individuele klanten van de bank te beschermen tegen oplichters. De commissie wijst de vordering af.

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 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 betaal- en spaarrekening aan bij de bank.

2.2 Op enig moment heeft de consument een derde (hierna: de fraudeur) - die ook bij de bank bankierde - een geldlening toegezegd. Dat heeft ertoe geleid dat de consument tussen 16 augustus 2021 en 15 maart 2022 41 overboekingen heeft gedaan voor een totaalbedrag van € 350.600,- aan die fraudeur.

2.3 Op 13 juli 2022 heeft de Rechtbank Gelderland in een vonnis bepaald dat de fraudeur gehouden is tot betaling van de proceskosten en het bedrag van € 350.600,-.

2.4 Op 19 april 2024 heeft de toenmalige vertegenwoordiger namens de consument per e-mail een klacht ingediend bij de bank. Op 2 mei 2024 heeft de bank per brief gereageerd op de klacht. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en de klacht

2.5 De consument vordert primair van de bank een bedrag van € 350.600,-. Subsidiair vordert de consument van de bank een bedrag van € 249.900,-, aangezien vanaf 28 oktober 2021 voor het eerst vanaf de spaarrekening van de consument € 10.000,- werd overgemaakt aan de fraudeur. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.

2.6 Ten eerste heeft de bank in strijd met haar zorgplicht gehandeld. De bank heeft immers een maatschappelijke functie als poortwachter van het financiële stelsel. Die zorgplicht houdt onder andere in dat zij consumenten dient te beschermen tegen fraude, grote risico's, maar ook tegen eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht. Ook dient zij adequaat in te grijpen wanneer zij op de hoogte raakt van ongebruikelijke en risicovolle transacties op rekening van haar klanten. De bank heeft geen signalering gedaan van ongebruikelijke transacties.

2.7 Ten tweede dient de bank zich te conformeren aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft). De Wwft beoogt het financiële systeem te beschermen tegen misbruik en criminaliteit. Deze wetgeving verplicht de bank om onderzoek te doen naar ongebruikelijke transacties van haar klanten. De transacties die de consument vanaf zijn spaarrekening heeft verricht waren zeer ongebruikelijk voor hem en pasten niet binnen zijn klantbeeld. De toename in het aantal en de hoogte van de transacties zijn door de geautomatiseerde risicodetectie van de bank getriggerd. Bovendien was de begunstigde ook klant van de bank en eerder door de rechter al veroordeeld. De bank was dus op de hoogte van de ongebruikelijke transacties en zij had de transacties moeten onderzoeken en daarover contact moeten opnemen met de consument. Door het nalaten van de bank heeft een andere klant van de bank misbruik kunnen maken van de consument en het financiële stelsel.

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 het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is tot vergoeding van de gevorderde schade. De commissie is van oordeel dat de bank niet hiertoe gehouden is en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Er was sprake van toegestane betalingen

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend volgens de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalings-transactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties komen – op grond van artikel 7:528 lid 1 BW - voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument heeft ingestemd met de betalingen door deze volgens de overeengekomen vorm en procedure goed te keuren. De bank heeft aldus uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade. Overboekingen die zijn verricht door de persoon die bevoegd is om over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen zijn eigen verantwoordelijkheid.[1]

Niet is gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden

3.4 De commissie is van oordeel dat de gestelde zorgplichtschending door de bank niet is komen vast te staan. De commissie licht dit als volgt toe.

3.5 Op de bank als betaaldienstverlener rust een bijzondere zorgplicht. Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid – artikel 6:248 lid 1 BW – en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[2]

---

[1] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016 (overweging 3.14), ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (Van den Berg), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van de bank kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[3] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').

3.6 De bijzondere zorgplicht van de bank behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden[4]. Dit is eerder 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. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. 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). In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.

3.7 Het is niet komen vast te staan dat de bank ten tijde van de overboekingen tussen 16 augustus 2021 en 15 maart 2022 daadwerkelijk wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Dat de begunstigde van de betalingen al was veroordeeld door de rechter, ziet de commissie niet als grond om de subjectieve kennis aan te nemen. De enige rechterlijke uitspraak die de commissie in het dossier heeft aangetroffen betreft het vonnis van de Rechtbank Gelderland van 13 juli 2022 en dat is van ná de betalings-transacties. Het is ook maar de vraag of en hoe de bank van die uitspraak kennis had moeten en kunnen nemen. Verder is het enkele feit dat de transacties (mogelijk) afweken van het eerdere patroon onvoldoende om aan te nemen dat de bank haar zorgplicht in dit geval heeft geschonden.[5] Het (enkele) feit dat de begunstigde van de betalingen ook een client van de bank was, maakt de (zorg)verplichtingen van de bank niet anders.

De Wwft dient niet ter bescherming van klanten of derden tegen vermogensschade

3.8 Tot slot overweegt de commissie dat de consument zich in deze kwestie niet (succesvol) kan beroepen op de regels uit de Wwft.

[3] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 (Safe Haven) en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (Van den Berg), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2025-0452 en 2025-0492, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie wederom Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016 (overweging 3.14), ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.9 Op grond van de Wwft is de bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemeen maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen.
Deze verplichting omvat echter niet de bescherming van klanten of derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactie-monitoring in dat kader ziet op witwassen door de klant. Het ziet niet op fraudedetectie die gericht is op betalingen in opdracht van de klant.

3.10 Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden waardoor zij niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan het feit dat de bank de consument niet heeft gewaarschuwd geen wanprestatie tegenover hem opleveren. De bank heeft geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie hij geld overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.[6]

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

[6] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2022-0517, 2022-1089 en 2024-0264, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Burgerlijk Wetboek Boek 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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
(...)

Artikel 529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.
4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.
5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.