# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1022

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers en prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. M. Groen, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 18 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 / de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. Verzwaarde motiveringsplicht. De consument stelt in de Filipijnen te zijn gedrogeerd en dat er daarna met zijn betaalpas en creditcard voor € 3.208,- aan transacties zijn verricht waar hij geen toestemming voor heeft gegeven. De consument is van mening dat de bank zijn schade dient te vergoeden. De bank heeft dit gemotiveerd betwist door onderbouwd te stellen dat de betalingstransacties zijn verricht volgens de overeengekomen voorwaarden. De commissie is van oordeel dat er sprake is van toegestane betalingstransacties en dat de consument niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Dit betekent dat de schade van de consument voor zijn eigen rekening blijft. 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 aanvullende reactie van de consument en 4) de aanvullende reactie 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 creditcard en een betaalpas aan bij de bank. Op het gebruik van de creditcard en de betaalpas zijn de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

Deze bepalen in artikel 45:

> *45. Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?*
> *U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Wij zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.*
>
> *(...)*
>
> *1) Houd uw beveiligingscodes geheim*
> *• Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.*
> *• (...)*
> *• U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op rabobank.nl/veilig.*
> *• Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw betaalpas, creditcard of digitale pas of apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.*
> *• (...)*
> *• Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen bijvoorbeeld met uw betaalpas, creditcard of digitale pas te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon.*
> *• (...)"*

2.2 Op 12 december 2024 was de consument op vakantie op de Filipijnen. In het proces-verbaal van de aangifte die de consument daar heeft gedaan is het volgende opgenomen. Een onbekende derde heeft de consument benaderd en zich voorgedaan als een bekende van de consument. De consument is daarna met deze persoon en een aantal anderen naar een markt, restaurant en karaokebar gegaan, waar zij hebben gedronken. Na twee uur gingen zij weg bij de karaokebar en stapten zij in een taxi. Op dat moment voelde de consument zich duizelig worden en raakte buiten bewustzijn. Toen de consument enigszins bijkwam, heeft hij opgemerkt dat de verdachten een andere taxi hadden besteld om hem terug naar het hotel te brengen. Toen de consument de volgende dag zijn lunch wilde betalen, werd zijn kaart geweigerd. De consument heeft daarna direct zijn transacties bekeken en zag toen dat er verschillende transacties waren gedaan in bepaalde gebieden waar hij zich niks van kon herinneren.

2.3 De consument geprobeerd om de videobeelden van de karaokebar te verkrijgen. Op 20 maart 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank.

De bank heeft de consument op 28 maart 2025 in haar definitieve standpunt medegedeeld dat zij de transacties niet vergoedt, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

*De klacht en de vorderingen*

2.4 De consument klaagt erover dat de bank zijn schade niet wil vergoeden en voert daartoe het volgende aan. Tijdens zijn verblijf op de Filipijnen is hij gedrogeerd, gekidnapt en beroofd onder invloed van scopolamine. Er zijn onbevoegde transacties uitgevoerd waar de consument nooit toestemming voor heeft gegeven. Fysieke en farmacologische dwang sluit daarnaast een wilsovereenstemming uit. In de Uniforme Veiligheidsregels[1] stelt Rabobank zélf dat *'het wettelijk geregeld is dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed'*. Dat de bank enkel belicht dat het gaat om het delen van een pincode is een onjuiste toepassing van haar eigen voorwaarden en de wet.

2.5 De consument heeft onmiddellijk zijn pas laten blokkeren en contact opgenomen met het betreffende meldpunt van de bank. Daarnaast heeft hij aangifte gedaan en alle bewijs-stukken aan de bank verstrekt. Daarmee voldoet hij aan alle in artikel 85 van de voorwaarden gestelde vereisten waarin staat wanneer de klant recht heeft op terugbetaling bij een betaling zonder toestemming. Er is geen sprake van grove nalatigheid. Het (door criminelen afgedwongen) prijsgeven van een pincode onder zware bedwelming kan niet als opzet of grove schuld worden aangemerkt. De bank heeft haar contractuele en wettelijke verplichtingen geschonden door de terugbetaling te weigeren.

2.6 De consument vordert € 3.208,-, vermeerderd met de wettelijke rente sinds 13 december 2024. Daarnaast vordert de consument een vergoeding van de bijkomende kosten, zoals politie-certificering en internationale belkosten. Verder vordert de consument rectificatie van de interne dossiers van de bank zodat dit incident niet als 'eigen schuld' wordt geregistreerd. Ten slotte wil de consument excuses van de bank en de bevestiging dat zij haar restitutieprocedure in lijn zal brengen met artikel 85 van de voorwaarden en de PSD2-richtlijn, zodat slachtoffers van vergelijkbare misdrijven voortaan correct worden gecompenseerd.

*Het verweer*

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

[1] Onderdeel van de voorwaarden.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat deze zaak over?*

3.1 De commissie ziet zich allereerst gesteld voor de vraag of de bank de transacties van in totaal € 3.208,- die met de creditcard en de betaalpas van de consument zijn gedaan, dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daar niet toe gehouden. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

*Welke regels zijn van toepassing?*

3.2 Tussen partijen is in geschil of de betreffende betalingstransacties gekwalificeerd moeten worden als toegestane of 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 (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie 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, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voor het gebruikte betaal-instrument overeengekomen voorwaarden (artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524, lid 1 aanhef en sub a BW).

3.3 Het feit dat een betaalopdracht volgens de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure is verleend en dat de bank de betalingstransactie heeft geauthentiseerd, sluit niet uit dat een betalingstransactie toch als niet-toegestaan wordt aangemerkt (artikel 7:527 lid 2 BW). Onder omstandigheden kan de betaaldienst-verlener gehouden zijn om meer bewijs van de instemming te leveren. Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang.[2]

*De betalingstransacties van € 2.481,88 en € 670,64*

3.4 Met betrekking tot de transacties waarbij er een pincode is ingevoerd oordeelt de commissie als volgt. De bank heeft aangetoond dat de transacties zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden, met de betaalpas en creditcard met bijbehorende pincodes. Als gezegd levert dat niet noodzakelijk voldoende bewijs van de instemming van de consument op.

[2] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0904, rechtsoverweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

Maar als de consument, zoals in dit geval, betwist dat er sprake is van toegestane betalingstransacties, rust op hem een verzwaarde motiveringsplicht, die inhoudt dat hij ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder met zijn betaalinstrument(en) transacties kunnen zijn gedaan. Dit houdt ook in dat hij enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de pincodes in handen van de onbevoegde derden zijn gekomen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. De consument stelt dat hij is gedrogeerd en daardoor niet weet wat er is gebeurd. Het aanvaarden van deze enkele stelling, zou voor de bank voornoemde onaanvaardbare risico's van misbruik meebrengen. De consument heeft dan ook niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan. Daarom is de commissie van oordeel dat er bij deze transacties sprake is van toegestane betalingstransacties.

*De betalingstransactie van € 24,53*

3.5 Met betrekking tot de transactie van € 24,53 die met de creditcard van de consument is gedaan zonder daarbij een pincode in te voeren oordeelt de commissie dat de consument ook in dit geval niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. De consument heeft geen inzicht gegeven in de manier waarop de creditcard is gebruikt en in handen van de onbevoegde derden is gekomen. Voor dit oordeel acht de commissie met name van belang dat de consument zijn creditcard (en ook zijn betaalpas) nog in zijn bezit had de volgende ochtend. De commissie acht het onwaarschijnlijk dat een onbevoegde derde zijn passen heeft gestolen en onbevoegd heeft gebruikt, om deze vervolgens weer aan de consument terug te geven.

3.6 Hoewel de commissie betreurt wat de consument is overkomen, brengt het voorgaande de commissie tot het oordeel dat er sprake is van toegestane betalingstransacties. De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdracht. De bank is daarvoor niet aansprakelijk.

3.7 Nu de bank niet onjuist heeft gehandeld zal de commissie ook de andere vorderingen van de consument afwijzen.

*Slotsom*

3.8 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vorderingen afwijzen.

*Ambtshalve toetsing*

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in artikel 45 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 (BW)**

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

Artikel 7:522 BW

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 7:524 BW

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*

   *a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. (...).*

2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)*

Artikel 7:527 BW

1. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*

2. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

Artikel 7:528 BW

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 7:529 BW

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *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. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing*