Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0126

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	9 februari 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

Samenvatting

De consument heeft vanaf zijn betaalrekening bij de bank een bedrag overgemaakt naar een Spaanse betaalrekening. Nadat dit is gebeurd, heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht. De consument vordert dat de bank het bedrag dat met de betalings-transactie is gemoeid aan hem vergoedt. De commissie oordeelt, conform haar vaste lijn, dat de bank in dit geval slechts is opgetreden als betaaldienstverlener en haar zorgplicht niet heeft geschonden. 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 en 2) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 10 juni 2025 heeft de consument geprobeerd om vanaf zijn betaalrekening bij de bank een bedrag van € 1.990,- over te maken naar een betaalrekening in Ierland. Die betaling is door het controlesysteem van de bank opgemerkt en tegengehouden. Vervolgens heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument, omdat er een vermoeden bestond dat hij slachtoffer was van boilerroomfraude. De betaling is daarom niet uitgevoerd.

Ook heeft de bank de consument in verband met deze betaling op 25 juni 2025 een waarschuwingsbrief gestuurd. Hierin heeft zij de consument gewaarschuwd voor boilerroomfraude.

2.3 Op 9 juli 2025 heeft de consument vanaf zijn betaalrekening een bedrag van € 2.000,- overgemaakt naar een Spaanse betaalrekening. De betaalopdracht is gegeven middels gebruikmaking van de Rabo App en is uitgevoerd met de gebruikelijke token (toestel waarop de Rabo App is geïnstalleerd) en via het gebruikelijke IP-adres van de consument. Die betaling is door het controlesysteem van de bank opgemerkt en de betaalrekening is geblokkeerd. Vervolgens heeft de bank de betaling onderzocht. Uit de controle bleek dat de consument zelf opdracht en goedkeuring had gegeven voor de betaling. De betaling paste binnen het normale betaalgedrag van de consument; hij woont in Spanje en maakt vaker bedragen over naar Spaanse rekeningen. De bank zag geen opvallende of verdachte signalen. Daarom heeft de bank de betaalrekening gedeblokkeerd en is de betaling uitgevoerd.

2.4 Op 22 juli 2025 heeft de consument bij de bank gemeld dat hij slachtoffer is geworden van fraude. Hij heeft de bank verzocht om hulp bij het terugkrijgen van het bedrag van € 2.000,- en/of vergoeding van dit bedrag. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.5 De consument vordert vergoeding van € 2.000,-.

2.6 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De bank had de tegengehouden betaling van € 2.000,- niet alsnog mogen uitvoeren. De consument woont in Spanje en hij maakt daarom geregeld via automatische incasso's geld over naar Spaanse rekeningen voor nutsvoorzieningen en belastingen. Hij maakt echter nooit zulke hoge bedragen over naar Spaanse bankrekeningen. De consument is 79 jaar oud en de zelf ingevoerde overboeking van € 2.000,- valt buiten zijn normale betalingsgedrag. Gezien de voorgeschiedenis van de consument — waaronder een telefoontje en een waarschuwingsbrief in verband met boilerroomfraude op 10 juni 2025 — had deze handmatige controle naar zijn mening op zijn minst ook telefonisch contact moeten omvatten.

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.

3. De beoordeling

Waar gaat het om

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank het door de consument gevorderde bedrag aan hem moet vergoeden. Zij merkt op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen, maar in lijn met haar eerdere uitspraken[1] is de commissie echter van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is jegens de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

Toegestane betalingstransactie

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument de betaling van € 2.000,- naar de Spaanse betaalrekening zelf heeft verricht. Daarmee is sprake van een toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

3.3 Omdat sprake is van een toegestane betalingstransactie, is de consument daarvoor zelf verantwoordelijk. Als betaaldienstverlener was de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW zelfs gehouden om deze transactie uit te voeren. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties komt de betaling daarom in beginsel voor rekening van de consument. Het feit dat de consument daarbij is misleid, maakt dat niet anders. Op grond van het wettelijk kader voor betalingstransacties is de bank niet aansprakelijk voor de schade van de consument.[2]

Zorgplicht

3.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en zij daarom schadeplichtig is. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft schonden en licht dat hieronder toe.

3.5 Op de bank rust een (bijzondere) zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4]

---

[1] O.a. GC Kifid nrs. 2019-531, 2019-882, 2022-0178 en 2022-0235. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.
[3] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van een betalingstransactie zonder onderzoek te doen.

3.6 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[5] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.7 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie op 10 juli 2025 een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Er is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

3.8 De bank heeft aangegeven dat de betaling van € 2.000,- door het controlesysteem van de bank is opgemerkt en dat deze is beoordeeld als niet zijnde fraude. Als reden hiervoor geeft de bank dat de consument zelf opdracht en goedkeuring had gegeven voor de betaling en dat de betaling, nu de consument in Spanje woont en vaker bedragen overmaakt naar Spaanse betaalrekeningen, binnen het normale betaalgedrag van de consument viel. De commissie volgt de bank in deze stelling en oordeelt dat deze 'alert' niet leidt tot wetenschap van ongebruikelijke activiteiten bij de bank.[6] Daarbij komt dat de bank ook invulling heeft gegeven aan haar zorgplicht door de consument in juni 2025 zowel telefonisch alsook schriftelijk te waarschuwen voor mogelijke boilerroomfraude. Ondanks deze waarschuwing heeft de consument ervoor gekozen om enkele tijd later wederom een bedrag over te maken naar een mogelijk onbetrouwbare partij. Dat later is gebleken dat er sprake was van fraude, is een omstandigheid die de bank niet valt aan te rekenen.

3.9 De consument heeft daarnaast geen relevante feiten en omstandigheden aangevoerd waaruit zou moeten blijken dat de bank wel wetenschap had van fraude. Zo is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransactie op de hoogte was dat deze werd uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de transactie wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.[7]

---

[5] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] GC Kifid nr. 2025-0679.
[7] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2024-0455.

Dat de betaling afweek van het bestedingspatroon van de consument, maakt ook niet dat de bank wist dat hij werd opgelicht.[8] Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verweten dat zij de betaling zonder nader contact met de consument uitvoerde.

3.10 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht het door de consument gevorderde bedrag aan hem te vergoeden. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering moet 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

[8] O.a. GC Kifid nrs. 2023-0364, 2024-0239, 2024-0455 en 2024-1127.