Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0047

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 2026
Klacht van	De heer [naam 1] , verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. Niet-toegestane betalingstransacties. De consumenten hebben hun bankpassen en pincodes van Rabobank onder valse voorwendselen aan een oplichter meegegeven. Nadat de oplichter enkele bedragen van hun betaalrekening heeft opgenomen bij een pinautomaat, hebben de consumenten zich gerealiseerd dat zij zijn opgelicht. Zij vorderen dat Rabobank de schade die zij stellen te hebben geleden aan hen vergoedt. De commissie kwalificeert de pintransacties als niet-toegestane betalingstransacties. Omdat de consumenten hun bankpassen en pincodes aan de oplichter hebben afgegeven, is de commissie van oordeel dat zijn grof nalatig hebben gehandeld. De commissie oordeelt dat de consumenten zelf aansprakelijk zijn voor de schade, dat er geen plaats is voor een beperking van hun aansprakelijkheid en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten dat zij per e-mail van 14 augustus 2025 bij Kifid hebben ingediend; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 12 augustus 2025, 19 augustus 2025, 27 augustus 2025 en 5 september 2025; 3) het verweerschrift van Rabobank; 4) de e-mails van de consumenten aan Kifid van 1 december 2025 en 8 december 2025.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 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.

1.4 De consumenten hebben geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consumenten hebben bij Rabobank drie betaalrekeningen met bijbehorende bankpassen en pincodes gehad. Daarnaast houdt de consument 1 bij Rabobank een zakelijke betaalrekening met bijbehorende bankpas en pincode aan.

2.2 Op 18 mei 2024 om 00:10 uur en om 00:11 uur zijn van de zakelijke betaalrekening van de consument 1 bij een geldautomaat bedragen van respectievelijk € 900,- en € 280,- opgenomen. Voorafgaand aan deze geldopname is € 1.100,- overgemaakt van één van de betaalrekeningen van de consumenten naar de zakelijke betaalrekening van de consument 1.

2.3 Op 18 mei 2024 heeft de consument 1 bij de politie aangifte gedaan van fraude. In het proces-verbaal van aangifte staan de volgende passages:

"(...) Op vrijdag 17 mei 2024 werd ik op mijn gsm met nummer [telefoonnummer van de consument 1] *gebeld door een mij onbekende persoon die zich voorstelde als* [opgegeven voor- en achternaam van de oplichter]. *(...) De man vertelde mij dat hij een medewerker was van de ING bank en vroeg mij of ik de ING app op mijn telefoon had geïnstalleerd. (...) Ik vertelde hem dat ik een Rabo app gebruikte. De man gaf vervolgens aan dat er ontdekt was dat er criminelen geld van mijn bankrekening probeerde af te halen en dat dit mogelijk was omdat er waarschijnlijk een virus in mijn telefoon zat. Hij raadde mij aan om zo snel mogelijk een bedrag van 900 euro van mijn spaarrekening naar mijn lopende rekening over te boeken. Wanneer ik dat gedaan had zou ik het bedrag over moeten maken naar een andere rekening. (...) Later op deze vrijdag, ongeveer rond 21.30 uur werd ik thuis op mijn gsm opgebeld door iemand die mij vertelde dat hij een medewerker was van de politie. (...) De man gaf aan dat er uit onderzoek was gebleken dat er een bepaald soort virus op mijn telefoon was geïnstalleerd en dat er door de politie was geprobeerd om mijn telefoon op afstand virusvrij te maken maar dat niet was gelukt. (...) De politie zou een deze avond nog een monteur sturen om mijn telefoon virusvrij te maken. (...) De man vroeg mij onder andere ook naar mijn bankpassen en de pincodes daarvan. Mijn vrouw en ik hebben samen vijf bankpassen en van alle passen heb ik de pincodes doorgegeven. Rond 23.45 uur werd er bij mij thuis op de voordeur geklopt. Er stond een donkergetinte man voor de deur die aangaf dat hij mijn gsm kwam repareren. (...) De man gaf aan dat hij mijn gsm ter plaatse niet kon repareren en dat hij de telefoon mee moest nemen te samen met mijn vijf rabo-bankpassen. Dit waren allemaal passen van de rabobank. Twee van mijn vrouw* [voornaam van de consument 2] *en drie van mijzelf. Ik heb de man om nog een bedrag van 430 euro contant meegegeven. (...)*
Zaterdag 18 mei 2024 bleek mij, nadat ik zelf telefonisch contact met de RABO bank had opgenomen en met een medewerkster van de RABO bank had gesproken dat er op zaterdag 18 mei 2024 om 00.10.51 een geldbedrag van 280 euro gepind was van mijn rabo rekening [IBAN van één van de betaalrekeningen van de consumenten]. *Deze rekening staat alleen op mijn naam*
Op zaterdag 18 mei 2024 werd ook een geldbedrag van 900 euro gepind. (...)
Beide pintransacties werden gedaan bij een pinapparaat op de [straatnaam] *te* [plaatsnaam]. *Met de overige door mij meegegeven bankpassen is niet gepind. (...)*

In totaal ben ik door deze oplichting financieel benadeeld voor een bedrag van 1610 euro (...)"

2.4 Nadat de consumenten zich hebben gerealiseerd dat de oplichter hen heeft opgelicht, hebben zij Rabobank verzocht de schade die zij stellen te hebben geleden aan hen te vergoeden. Rabobank heeft afwijzend op het verzoek van de consumenten gereageerd.

2.5 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en de vordering van de consumenten

2.6 De consumenten vorderen van Rabobank betaling van € 11.450,- met de wettelijke rente hierover vanaf 18 mei 2024 tot de dag van de algehele betaling.

2.7 De consumenten vinden dat Rabobank ten onrechte de schade die zij stellen te hebben geleden door de oplichting niet aan hen heeft vergoed. In dit verband voeren zij het volgende aan:

a. De persoon die de consument 1 heeft gebeld, bleek een oplichter te zijn. Die persoon heeft de consument 1 's-middags gebeld en hem gewaarschuwd voor hackers, maar hij bleek zelf een nep-politieagent te zijn.
b. De oplichter heeft de consument 1 verteld dat de bankpassen van zijn betaalrekeningen en van zijn zakelijke betaalrekening herkeurd moesten worden en dat zijn telefoon niet goed meer was en meegenomen moest worden voor reparatie, maar het bleek allemaal niet waar te zijn.
c. De consument 1 is veel geld kwijtgeraakt, maar de oplichter heeft niets meer van zich laten horen. Het waren allemaal babbeltrucs.

Het verweer van Rabobank

2.8 Rabobank voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Rabobank de schade die de consumenten stellen te hebben door de oplichting aan hen moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties'.

De betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'niet-toegestane betalingstransacties'

3.3 De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties van € 900,- en € 280,- op 18 mei 2024 kwalificeren als 'niet-toegestane betalingstransacties'. Rabobank stelt dat in haar verweerschrift en de consumenten betwisten dat niet. Het blijkt bovendien uit het proces-verbaal van aangifte van 18 mei 2024, waarvan hiervoor onder 2.3 passages zijn weergegeven. In dat proces-verbaal staat dat de consument 1 verklaart dat de consumenten hun betaalpassen en pincodes aan de oplichter hebben meegegeven en dat daarna de pintransacties hebben plaatsgevonden. Dit alles wijst erop dat de consumenten geen 'instemming' als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) hebben gegeven voor de twee pintransacties, zodat deze als niet-toegestane betalings-transacties zijn aan te merken.[1]

3.4 De commissie constateert in dit verband dat de secretaris van de commissie de consumenten op 27 november 2025 heeft uitgenodigd om te reageren op het verweer-schrift van Rabobank en dat zij Kifid vervolgens op 1 december 2025 enkele documenten hebben gemaild zonder daarbij een standpunt in te nemen of te verduidelijken. Nadat de secretaris de consumenten op 2 december 2025 nogmaals heeft verzocht schriftelijk te reageren op het verweerschrift van Rabobank, hebben zij Kifid op 8 december 2025 weer enkele documenten gemaild zonder daarbij een standpunt in te nemen. Dit is voor hun eigen rekening en risico.

3.5 In geval van een 'niet-toegestane betalingstransactie' moet de betaaldienstverlener van de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk aan de betaler terugbetalen. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zélf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voort-vloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Volgens artikel 7:524 lid 1 aanhef en sub a BW dient de betaaldienst-gebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken het betaalinstrument te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn. Daarbij dient de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument te waarborgen. Dat staat in artikel 7:524 lid 2 BW. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, deze verplichtingen niet is nagekomen, kan de rechter op grond van artikel 7:529 lid 2 BW de aansprakelijkheid van de betaler 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.

[1] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

De consumenten moeten zelf hun schade dragen

3.6 Naar het oordeel van de commissie moeten de consumenten de schade die zij stellen te hebben geleden, zelf dragen. Dit licht de commissie als volgt toe.

3.7 Vast staat dat de consumenten de bankpassen van de drie betaalrekeningen die zij bij Rabobank hebben gehad en van de zakelijke betaalrekening van de consument 1 met de daarbij horende pincodes aan de oplichter hebben meegegeven. Dat volgt uit het proces-verbaal van aangifte, waarvan hiervoor onder 2.3 passages zijn opgenomen. Het meegeven van deze bankpassen en pincodes aan de oplichter is in strijd met de plicht van de consumenten om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van deze betaalinstrumenten te waarborgen, één en ander zoals bedoeld in artikel 7:524 lid 2 BW in verbinding met artikel 7:524 lid 1 BW. Volgens vaste lijn van Kifid wordt een dergelijke handelwijze van de consumenten als 'grof nalatig' als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW gekwalificeerd.[2]

3.8 De commissie ziet geen aanleiding om de aansprakelijkheid van de consumenten op grond van artikel 7:529 lid 2 BW te beperken. De consumenten hebben geen omstandigheden aangevoerd die een andere verdeling van de schade zou kunnen rechtvaardigen. Dit betekent dat de consumenten de schade die zij stellen te hebben geleden zelf én volledig moeten dragen.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat Rabobank niet gehouden is de schade die de consumenten stellen te hebben geleden aan hen te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 twee 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 twee 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/ .

[2] Zie Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0012.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

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.
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 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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
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.
3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

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.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529 BW

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.