Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0606

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	29 juli 2025
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betalingstransacties. De consument is opgelicht in een nachtclub in Polen. Hij heeft hierover contact opgenomen met de bank. Volgens de consument heeft de bank toen zijn verhaal onjuist geïnterpreteerd en op basis daarvan verkeerde conclusies getrokken. Hij vordert dat de bank zijn schade vergoedt. De bank heeft dit betwist en is niet bereid de schade van de consument te vergoeden, omdat het toegestane transacties zijn. De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties inderdaad als toegestaan moeten worden aangemerkt en dat de reacties van de bank geen aanleiding geven om de schade van de consument te vergoeden. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.[1] Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

[1] In zijn tweede en meest recente klachtformulier.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt twee betaalrekeningen aan bij de bank. Op het gebruik van de betaalrekeningen zijn de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 In de avond en nacht van 6 op 7 december 2024 was de consument met vrienden in een Poolse stad. Zij hebben daar een nachtclub bezocht (hierna: de club). Toen de consument op een gegeven moment vier drankjes wilde afrekenen aan de bar van de club, waren er problemen met de betaling. Volgens de barvrouw mislukte de betaling meermaals. Uiteindelijk slaagde de betaling volgens de barvrouw, en ontving de consument de consumpties.

2.3 De volgende ochtend, op 7 december 2024, bekeek de consument zijn rekening-overzichten in de bankierenapp. Hij zag dat er door de club vier bedragen waren afgeschreven, van in totaal € 2.309,-. Het gaat om twee transacties op zijn ene betaal-rekening en twee transacties op zijn andere betaalrekening. Rond het middaguur van 7 december 2024 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank raadde hem aan om aangifte te doen bij de Poolse politie. De consument heeft dat geprobeerd, maar de politie zei dat het op dat moment niet mogelijk was om aangifte te doen. Dat zou pas weer kunnen nadat de consument weer uit Polen zou zijn vertrokken.

2.4 De bank heeft op de melding van de consument gereageerd dat zijn schade niet vergoed wordt. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend. De klacht van de consument is behandeld door twee verschillende afdelingen, en van beide afdelingen heeft de consument een reactie ontvangen. Eén van die reacties is een e-mail van 19 december 2024, waarin opgenomen is:

> *"Om veiigheidsregel 1) staat vermeld dat u uw beveiligscodes (pincode) geheim dient te houden. U heeft deze veiligheidsvoorschriften niet nageleefd. Daarom bent u zelf aansprakelijk voor de transacties en hoeft de bank niet over te gaan tot vergoeding."*

2.5 Op een gegeven moment in de klachtbehandeling hebben de bank en de consument afgesproken dat de bank de consument zou terugbellen. Dat heeft de bank toen niet gedaan.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de reacties van de bank nadat hij meldde dat hij was opgelicht in de club. Hij brengt in dit kader het volgende naar voren.

2.7 Dezelfde klacht is om vier verschillende redenen afgewezen. Eerst omdat het niet in Nederland is gebeurd, daarna omdat de consument zijn betaalpas zou hebben afgegeven (dat is niet waar), daarna omdat hij zijn pincode zou hebben afgegeven (dat is ook niet waar) en daarna omdat de consument de betalingen juist zelf gedaan zou hebben.

2.8 De consument heeft zich aan de uniforme veiligheidsregels gehouden. Hij is slachtoffer van fraude, maar de bank doet alles om een reden te zoeken om niet aansprakelijk te zijn. Door zijn verhaal verkeerd te interpreteren en op basis daarvan verkeerde conclusies te trekken, die ook nog eens tegenstrijdig zijn. Verder noemt de bank tijdstippen van de transacties die het verhaal van de consument tegenspreken. De tijdstippen die de bank noemt, kloppen niet.

2.9 De consument vermoedt dat de pinterminal in de club opzettelijk een rode achtergrond met een kruis vertoonde, wat de indruk wekte dat de transacties werden afgewezen. Het lijkt erop dat toeristen op deze manier bewust worden opgelicht, wat duidt op fraude. De politie in Polen stond vervolgens volledig aan de kant van de lokale ondernemer, door het de consument onmogelijk te maken om aangifte te doen.

2.10 Ook beklaagt de consument zich erover dat de bank hem niet terugbelde, terwijl in een eerder telefoongesprek was afgesproken dat de bank hem zou bellen. En dat de bank onduidelijke informatie gaf over of de betalingen reserveringen waren.

2.11 De consument vordert dat de bank zijn volledige schade van € 2.309,- vergoedt.

Het verweer

2.12 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

Inleiding

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is van oplichting. In het kader van de klachtbehandeling ziet de commissie zich gesteld voor de vraag of de bank op terechte gronden de aansprakelijkheidsstelling van de consument heeft afgewezen. De conclusie luidt dat de bank dit terecht heeft gedaan en licht dat als volgt toe.

Zijn de transacties toegestaan?

3.2 Omdat de consument vergoeding vraagt vanwege betalingstransacties, is de eerste vraag of er in juridische zin sprake is van toegestane of niet-toegestane betalingen. Voor niet-toegestane betalingen gelden namelijk wettelijke vergoedingsregels die niet gelden als de betalingen toegestaan zijn.

3.3 In artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is opgenomen dat een betalingstransactie niet-toegestaan is als de transactie is uitgevoerd zonder dat de rekeninghouder heeft ingestemd met de uitvoering daarvan, volgens de overeengekomen vorm en procedure (zie artikel 7:522 BW in de bijlage). Volgens artikel 122 van de algemene voorwaarden geeft de consument toestemming voor een betaling door zijn betaalpas in te voeren en zijn pincode en de bevestigingstoets in te toetsen (zie de bijlage).

3.4 Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de door de consument betwiste transacties zijn aan te merken als toegestane betalingstransacties. De consument heeft immers verklaard zelf zijn betaalpassen en pincodes te hebben gebruikt, en uit de administratie van de bank volgt dat de betwiste transacties zijn uitgevoerd met de betaalpassen en pincodes van de consument. De consument stelt dat hij niet wilde dat viermaal een bedrag werd afgeschreven, en ook niet dat het totaal van die bedragen zo hoog zou zijn: hij wilde slechts eenmaal betalen voor vier consumpties. Die omstandigheid heeft echter geen invloed op de vraag of – in de verhouding tussen de consument en de bank – de consument met de betalingstransacties heeft ingestemd. In het elektronische verkeer tussen de consument en de bank was het voor de bank niet kenbaar dat de consument de betalingen niet wilde. De bank mag, uitgaande van de afgesproken beveiligingsmaatregelen bij het doen van een betalingstransactie, erop vertrouwen dat een klant die alle stappen correct heeft doorlopen ook daadwerkelijk de betaling wil verrichten. De benodigde instemming verleent de betaler immers door het volgen van de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure voor een betalingstransactie. De bank mocht er dus op vertrouwen dat bij de consument instemming bestond.[2] De consument is door de barvrouw overgehaald om de betalingstransacties te verrichten, maar het is niet de barvrouw die de transacties heeft verricht.[3]

3.5 Omdat de betalingen zijn aan te merken als toegestane betalingstransacties, is de wettelijke regeling voor vergoeding bij niet-toegestane transacties niet van toepassing. De commissie bevestigt de conclusie van de bank op dit vlak. Daarnaast is niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank de transacties niet had mogen uitvoeren. De commissie stelt dus, onafhankelijk van de bank, vast dat de consument in verband met de betalingstransacties geen recht heeft op vergoeding.

[2] Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 24 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7950, Rechtbank Midden-Nederland 7 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:4459 en Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356. Deze rechtspraak is te vinden op www.rechtspraak.nl.

[3] Zie voor een vergelijkbaar oordeel Kifid GC 2025-0327. Deze uitspraak en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

De afwijzingen door de bank

3.6 De volgende vraag is of de bank schade van de consument zou moeten vergoeden, omdat de bank volgens de consument telkens andere argumenten zou aanvoeren voor haar afwijzing, en zou uitgaan van onjuiste gegevens. De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat de bank, met tegenstrijdige en onjuiste mededelingen, geen betrouwbare indruk heeft gewekt. Voor zover de bevestiging uit overweging 3.5 hiervoor deze indruk niet wegneemt, overweegt de commissie als volgt.

3.7 In de reactie van 19 december 2024 heeft de bank ten onrechte benoemd dat de consument zijn beveiligingscodes (pincode) niet geheim zou hebben gehouden. De bank heeft meermaals erkend dat die opmerking niet klopte en zij heeft meermaals haar excuses daarvoor aangeboden aan de consument. Voor de commissie staat vast dat die reactie van 19 december 2024 niet klopte, maar zij merkt ook op dat de bank dit vervolgens hersteld heeft door hierop terug te komen. De bank heeft dus haar uiteindelijke conclusies niet gebaseerd op het onjuiste uitgangspunt uit de reactie van 19 december 2024.

3.8 Daarnaast is relevant dat de bank in meerdere reacties op de klacht heeft gereageerd dat de consument zelf heeft ingestemd met de betalingstransacties, de transacties als toegestaan gelden en dat de schade daarom niet voor vergoeding in aanmerking komt. In overweging 3.5 kwam de commissie tot dezelfde conclusie.

3.9 Volgens de consument heeft de bank meerdere andere redenen opgegeven voor afwijzing van zijn vordering. De commissie merkt op dat dit niet volgt uit de correspondentie die partijen overgelegd hebben. De bank heeft wel gesteld dat, als de consument toch zijn betaalpas heeft afgegeven (de consument heeft in het eerste telefoongesprek opgemerkt dat de barvrouw zijn betaalpas gebruikte, hoewel hij later heeft gezegd dat hij zijn betaalpas niet heeft afgestaan), de bank ook dan vindt dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. In procedures waarin een partij aansprakelijk wordt gesteld, in dit geval de bank, is het gebruikelijk om meerdere verweren te voeren, voor het geval het primaire verweer niet slaagt. In dit geval was het primaire verweer van de bank dat de betalingen toegestaan waren en dat zij daarom niet aansprakelijk was. Voor de zekerheid heeft de bank als subsidiair verweer gevoerd dat de bank ook in geval van niet-toegestane transacties niet aansprakelijk is. Dat maakt niet dat de bank haar conclusies baseert op onjuiste uitgangspunten.

3.10 Volgens de consument heeft de bank telefonisch meerdere redenen gegeven voor afwijzing van de klacht. Hij stelt dat het opmerkelijk is dat de laatste 57 seconden van het eerste telefoongesprek niet meer terug te vinden zijn, omdat juist daarin één van de onjuiste afwijzingsgronden gegeven is. Als in telefoongesprekken mededelingen zijn gedaan die niet kloppen, kan de commissie zich voorstellen dat dit het vertrouwen van de consument in de behandeling van zijn melding en klacht geschaad heeft. Dat maakt dan echter nog niet dat de vordering tot schadevergoeding van de consument toegewezen moet worden.

Er is immers in dit geval geen verband tussen eventuele onjuiste mededelingen en een schadevergoedingsplicht. De uiteindelijke vaststellingen en conclusies van de bank klopten immers. Daar komt bij dat de bank meerdere telefoonopnamen overgelegd heeft en dat uit de overgelegde gesprekken niet volgt dat de medewerkers onjuiste informatie gegeven hebben. Volgens de consument is in de ontbrekende laatste 57 seconden van het eerste telefoongesprek gezegd dat de schade niet vergoed wordt omdat de betalingen in het buitenland plaatsvonden. In het bewaarde deel van datzelfde telefoongesprek is echter al aan bod gekomen dat de betalingen plaatsvonden in het buitenland en in dat deel van het gesprek heeft de medewerker niet gezegd dat dat ertoe leidt dat de consument geen schadevergoeding ontvangt. Daarentegen heeft de medewerker wel andere redenen genoemd waarom hij geen vergoeding ontvangt. Hierdoor staat het voor de commissie niet vast dat de medewerker in het eerste telefoongesprek de locatie van de betaling in het buitenland als afwijsgrond genoemd heeft.

3.11 De consument stelt ook dat de bank telefonisch opmerkingen zou hebben gemaakt over het feit dat de betalingen aanvankelijk slechts gereserveerd waren. De bank heeft hierop gereageerd dat de consument niet heeft gesteld in welk telefoongesprek dit gezegd zou zijn, zodat de bank dit niet kan nagaan. Voor de commissie is hierdoor niet komen vast te staan dat een bankmedewerker foutieve of tegenstrijdige informatie over reserveringen zou hebben gegeven. Bovendien geldt ook hiervoor dat, als dat wel zou zijn gebeurd, dat er niet toe leidt dat de bank schadevergoeding aan de consument moet betalen.

3.12 De consument heeft verder bedenkingen bij de tijdstippen die de bank noemt. Volgens de consument hebben de transacties een aantal uren eerder plaatsgevonden. De tijdstippen van de transacties zijn in dit geval echter niet doorslaggevend voor de vraag of de schade vergoed moet worden. Bovendien heeft de bank de door haar genoemde tijdstippen onderbouwd met uitdraaien van haar administratie. De consument heeft op zijn beurt geen onderbouwing gegeven van zijn stelling dat de tijdstippen van de bank niet kloppen.

3.13 Daarmee komt de commissie tot de conclusie dat de stellingen van de consument over de reacties van de bank er ook niet toe leiden dat de bank schadevergoeding aan de consument moet betalen.

Niet teruggebeld

3.14 Tot slot de klacht van de consument dat de bank hem op een gegeven moment niet terugbelde, terwijl dat wel afgesproken was. De bank heeft hiervoor haar excuses aan de consument aangeboden. De commissie is van oordeel dat het natuurlijk niet goed is dat de bank de consument niet heeft teruggebeld, maar dat van de bank in dit kader niet meer verwacht hoeft te worden nu zij al excuses gemaakt heeft.

Ambtshalve toetsing

3.15 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 122 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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.

Voorwaarden betalen en online diensten 2022

122. Betalen door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van de pincode

U geeft toestemming voor de betaling door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van uw pincode en de bevestigingstoets. Na het intoetsen van de bevestigingstoets kunt u de betaling niet meer intrekken.