Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0885

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De consumenten worden in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. J. Pieters, Anker Rechtshulp B.V.

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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten houden bij de bank gezamenlijk een betaal- en spaarrekening aan. Ook beschikken zij bij de bank over een gezamenlijke bouwdepotrekening. Voor het autoriseren van betalingen met deze rekeningen, maken de consumenten gebruik van een Random Reader. Tussen 16 april 2025 en 6 mei 2025 had consument I contact met zogenaamde medewerkers van een andere bank waar hij en zijn vrouw bankieren (hierna: de oplichters). In deze periode is hij ertoe bewogen om onder meer Quick Support te installeren op zijn telefoon en een Bitonic-account te openen. Vervolgens is van het bouwdepot en de spaarrekening via de betaalrekening in meerdere delen totaal € 297.763,50 overgemaakt naar de gezamenlijk rekening van de consumenten bij een andere bank. De consumenten menen dat de bank haar zorgplicht tegenover hen heeft geschonden door de transacties uit te voeren en zij vorderen daarom als schadevergoeding bovengenoemd bedrag vermeerderd met wettelijke rente vanaf 6 mei 2025. De commissie oordeelt dat de klacht van de consumenten ongegrond is en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De bank is niet verplicht om de schade te vergoeden

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de schade van de consumenten moet vergoeden. Hoewel de commissie het zeer schrijnend vindt wat de consumenten is overkomen, oordeelt zij dat de bank niet verplicht is om de schade te vergoeden. De commissie licht dat oordeel hieronder toe.

De consumenten zijn zelf verantwoordelijk voor de betalingen die zij hebben geautoriseerd

3.2 De commissie stelt vast dat er in deze kwestie sprake is van 'toegestane betalingstransacties' waarvoor de consumenten in principe zelf verantwoordelijk zijn.[1] De consumenten betwisten niet dat zij de betalingen hebben geautoriseerd. Bovendien volgt uit de aangifte van consument I[2] volgt dat hij tussen 16 april 2025 en 6 mei 2025 alles liet gebeuren en waar nodig akkoord gaf met de Random Reader. De bedragen die de consumenten zelf hebben overgemaakt hoeft de bank niet terug te betalen, tenzij de bank haar zorgplicht heeft geschonden.[3]

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.3 De commissie oordeelt dat de bank niet tekort is geschoten in haar zorgplicht, omdat het niet is komen vast te staan dat zij bewust was van gevaar dat verbonden was aan ongebruikelijk betalingsverkeer.

3.4 De zorgplicht die op de bank rust strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] De rol van de bank als betaaldienstverlener is in principe beperkt tot het uitvoeren van betaalopdrachten en het faciliteren van het betalingsverkeer. De bank mocht in de gegeven omstandigheden de betaalopdrachten uitvoeren. Zo staat niet ter discussie dat de betaalopdrachten, waaronder uit het bouwdepot, correct aan haar zijn verstrekt. Daartegenover menen de consumenten dat de bank de hoge overboekingen in korte tijd uit het bouwdepot niet had moeten uitvoeren, omdat het geen gewone betaalrekening betreft en het geld uitsluitend bestemd was voor de aannemer en leveranciers uit de koop-/aannemingsovereenkomst.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 en 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Op 23 mei 2025 heeft consument I aangifte gedaan van de fraude die plaatsvond tussen 16 april 2025 en 7 mei 2025.
[3] Zie onder meer CvB Kifid 2026-0026 (overweging 4.4). Deze en de andere in de uitspraak genoemde uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nll.
[4] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2025-0862, 2024-0258 en 2024-0954.

De bank heeft onder verwijzing naar de toepasselijke voorwaarden[5] hierover verklaard dat zij geen afspraken met de consumenten heeft gemaakt over de controle bij het opnemen van geld uit een bouwdepot.

3.5 In dit geval is niet komen vast te staan dat de bank wist dat de consumenten werden opgelicht. Van de bank mag namelijk verwacht worden dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[6] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waarvan zij 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 consumenten meebrengen.

3.6 Dat de transacties mogelijk afweken van het normale betalingsgedrag van de consumenten is onvoldoende om aan te nemen dat de bank wist dat zij werden opgelicht. In dit geval speelt ook mee dat de bedragen werden overgeboekt naar een rekening op naam van de consumenten.[7]

Geen plicht tot vergoeding van de schade op basis van het coulancekader

3.7 Tot slot is de bank niet gehouden om op basis van het coulancekader de schade van de consumenten te vergoeden. Zo zijn de consumenten niet gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van deze bank. Daarnaast is het geld binnen de macht en het eigen vermogen van de consumenten gebleven nadat het werd overgeboekt naar hun gezamenlijke betaalrekening bij een andere bank. Het coulancekader is niet bedoeld om ook schade te dekken die is ontstaan door transacties vanaf een account bij een derde partij.[8] Tot slot merkt de commissie op dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.[9]

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

---

[5] Artikel 5 en 19 van de Algemene voorwaarden voor bouwdepots van de Rabobank 2018.
[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl en onder meer GC Kifid nr. 2026-0705 (overweging 3.3).
[7] Zie GC Kifid nr. 2025-0268 (overweging 3.7).
[8] GC Kifid nrs. 2025-0268 (overweging 3.9) en 2024-0852 (overweging 3.9).
[9] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2024-0216 (overweging 3.2) en 2025-0503 (overweging 3.2).

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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