Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0975

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betalingstransactie. De consument had een auto gekocht in Italië en het geld daarvoor overgemaakt, maar toen bleek dat zij was opgelicht en dat het om een gestolen auto bleek te gaan. De auto is in beslag genomen door de Italiaanse politie. De consument heeft de fraude dezelfde dag gemeld bij de bank, maar de bank heeft het geld niet meer kunnen veiligstellen of terughalen. De bank is naar het oordeel van de commissie niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade. De betaling naar de Italiaanse bankrekening moet worden aangemerkt als een toegestane transactie. De bank heeft een verzoek tot terugvordering (SEPA-recall) bij de Italiaanse bank ingediend, maar dat heeft niet tot een resultaat geleid. De bank heeft haar zorgplicht niet 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; en 4) de reactie van de consument.

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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst met de bank zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.

2.2 Op 2 april 2025 om 11.34 uur heeft de consument een betalingstransactie van € 18.000,- gedaan naar een Italiaanse bankrekening in verband met de (vermeende) aankoop van een auto. De consument was daarvoor naar Italië gereisd. Daar bleek dat zij was opgelicht door degene die de auto aanbood. De betreffende auto is in beslag genomen door de Italiaanse politie.

2.3 De consument heeft op 2 april 2025 om 12:02 uur telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft daarvan de volgende telefoonnotie overgelegd:

De klant belde vanuit Napels met een vraag over een mogelijke fraude bij de aankoop van een auto, waarbij het geld al was overgemaakt naar een garage. Ik heb uitgelegd dat de bank het geld niet kan terugboeken omdat de klant zelf akkoord heeft gegeven voor de transactie.

2.4 Op 2 april 2025 om 18:20 uur heeft de consument weer telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft daarvan de volgende telefoonnotitie overgelegd:

Mw probeerde in Italië een aankoop te doen van een auto. Echter is zij opgelicht. Papieren heeft zij ondertekend en de sleutel heeft zij gekregen, maar de auto is in beslag genomen door de Italiaanse politie. De politie kan nog niet met zekerheid vertellen wat er aan de hand is met de auto. De politie daar probeert contact te leggen met de Italiaanse bank om de rekening te bevriezen. Mocht het kunnen, dan graag contact leggen met deze bank. Er wordt een proces-verbaal opgesteld en dat neemt Mw mee naar Nederland om dan aangifte te doen. Verzoek ingediend bij de fraude afdeling voor Mw over deze betaling, gevraagd om berichtgeving in de app in de gaten te blijven houden.

2.5 De consument heeft op 2 april 2025 (om 16:22 uur) bij de Italiaanse politie aangifte gedaan van de oplichting.

2.6 Op 3 april 2025 om 08:46 uur heeft de consument weer telefonisch contact opgenomen met de bank. De bank heeft daarvan de volgende telefoonnotitie overgelegd:

Klant is slachtoffer van fraude, zeer merkwaardig verhaal. Mevrouw heeft met haar partner via mobil.de een Audi geselecteerd. Audi stond in een autogarage in Napels. Zij en haar partner zijn naar Napels gevlogen om deze auto te betalen en op te halen. Na de betaling en sleuteloverdracht was er plots een politie inval. Garagehouder probeerde een gestolen auto te verkopen. Auto in beslag genomen wel direct een aantekingen laten maken bij de politie (PV opstellen kan alleen met een jurist erbij). Verzocht dus om een PV op te laten stellen in Nederland. Sepa recall uitgevoerd. Verder gaf zij aan dat de politie contact heeft gehad met de bank en de politie heeft aangegeven dat de gelden bevroren zijn op de begunstigde rekening.

2.7 De bank heeft op 3 april 2025 om 08:46 uur via het SEPA-kanaal een SEPA-recall (bericht tot terugvordering) uitgevoerd en zij heeft diezelfde dag om 10:12 uur contact opgenomen met de Italiaanse bank (Banca Generali SPA). De bank heeft daarbij melding gemaakt van de fraude en heeft de Italiaanse bank verzocht om het bedrag van de overboeking veilig te stellen.

2.8 De bank heeft op 8 april 2025 bericht van de Italiaanse bank ontvangen dat de SEPA-recall was geweigerd.

Bij brief van 11 april 2025 heeft de bank de consument daarover geïnformeerd en haar ook bericht dat de bank niet aansprakelijk is voor de door haar geleden schade.

2.9 Eind mei heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de bank.

2.10 Volgens de consument zou haar aanvankelijk zijn verteld door de bank dat haar zaak naar de fraudeafdeling van de bank zou worden doorgezet om actie te ondernemen of het bedrag via de Italiaanse Bank terug te vorderen. Er zou een fout zijn gemaakt waardoor er geen fraudemelding in het systeem van de bank is opgenomen.

2.11 De Bank heeft per brief van 2 juni 2025 gereageerd en de consument laten weten dat de bank niet aansprakelijk is voor de door haar geleden schade. Als reden daarvoor heeft de bank aangegeven dat er sprake was van een toegestane betalingstransactie en dat zij niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht.

2.12 Op 8 juli 2025 heeft de consument haar klacht over de bank bij Kifid ingediend.

2.13 De Bank heeft op 8, 18 en 25 augustus 2025 en op 1 september 2025 nog e-mails gestuurd naar de Italiaanse bank met de vraag wanneer het door de consument overgeboekte bedrag van € 18.000 zou zijn opgenomen. De Italiaanse bank heeft echter niet gereageerd op de e-mails van de bank.

De klacht en de vordering

2.14 De consument klaagt erover dat de bank te weinig heeft gedaan en of niet adequaat heeft gehandeld nadat zij telefonisch contact had opgenomen met de bank naar aanleiding van de fraudezaak. De consument heeft onmiddellijk dezelfde dag de Italiaanse politie ingeschakeld en op hun advies heeft de consument contact opgenomen met de bank om de fraude te melden. De betreffende medewerker van de bank zou haar verzekerd hebben dat de zaak direct op 2 april 2025 zou worden doorgezet naar de fraudeafdeling die de Italiaanse bank zou benaderen om het geld terug te vorderen. De volgende dag heeft de consument de bank gebeld voor een update en heeft, zoals gevraagd, de aangifte van de Italiaanse politie geüpload. Volgens de consument werd haar toen verteld dat er geen fraudemelding in het systeem van de bank was geregistreerd. Na meerdere keren (telefonisch) navraag te hebben gedaan werd de consument volgens haar telkens gerustgesteld door de bank dat alles goed zou komen en dat zij gewoon moest afwachten omdat de bank goede contacten heeft met de banken in Europa. De consument ontving echter uiteindelijk een brief van de bank waarin deze haar schade heeft afgewezen. De consument is teleurgesteld in de communicatie van de bank en de afhandeling van haar fraudezaak door de bank. Volgens de consument heeft de bank afspraken geschonden die in eerdere gesprekken tussen de consument en de bank zijn gemaakt. De bank had eerder actie kunnen ondernemen om het bevroren geld terug te halen. De consument acht de bank gehouden het bedrag van € 18.000,- aan haar terug te betalen.

Het verweer

2.15 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de betalingstransactie van € 18.000,- aan de consument moet vergoeden.

Wat staat in de wet over betalingstransacties?

3.2 De wet maakt een onderscheid tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler (de consument) heeft ingestemd.[1] De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) (de bank) overeengekomen vorm en procedure.[2] De betaaldienstverlener moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen vorm en procedure is gegeven.[3] De consument draagt de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf. Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie terug te betalen.

3.3 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd.[4] De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie onmiddellijk terugbetalen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[5]

3.4 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties waar de consument over klaagt toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.5 In dit geval is niet betwist dat de consument de betalingstransactie zelf heeft geïnitieerd en geauthentiseerd via Internetbankieren met behulp van haar betaalpas, de pincode en de e.dentifier van de bank.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 BW, enkele relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[4] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[5] Zie artikelen 7:528 lid 1 en 7:529 lid 1 BW.

De betalingstransactie was bedoeld voor de aankoop van een auto die daadwerkelijk stond bij een Italiaanse garagehouder. In dit geval moet er daarom van uit worden gegaan dat sprake is geweest van een toegestane betalingstransactie. De bank heeft de betaling voorts uitgevoerd conform de gegeven betaalopdracht.

3.6 De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW, in haar rol als betaaldienstverlener, ook gehouden om de, op de voorgeschreven wijze geautoriseerde, betaalopdrachten uit te voeren.[6] De bank is op basis van dit wettelijk kader in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[7] Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.7 In de hoedanigheid van betaaldienstverlener rust op de bank onder omstandigheden een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat. Zij dient dan wel op de hoogte te zijn van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[8] De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[9]

3.8 De bank heeft in het onderhavige geval de betalingstransactie op de juiste manier uitgevoerd conform de betaalopdracht van de consument. Daarover bestaat tussen partijen ook verder geen discussie. Wel is de consument van mening dat de bank meer had kunnen doen nadat zij de melding van de fraude had gedaan.

3.9 Volgens de consument heeft de bank niet snel genoeg geacteerd. De consument heeft ongeveer een halfuur na de overboeking contact opgenomen met de bank. De bank heeft toegelicht dat wanneer geld wordt overgemaakt naar een ander Europees land dat onderdeel is van SEPA (Single Euro Payments Area), de overboeking real-time wordt verwerkt, dat wil zeggen dat de betalingstransactie onmiddellijk heeft plaatsgevonden.

---

[6] Bepaling opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[7] Vergelijk bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832 en 2025- 0452, te vinden op www.kifid.nl.
[8] Zie HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en HR 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[9] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0053 en 2025-0650.

De bank heeft voorts bestreden dat als zij eerder (gelijk na het eerste telefoongesprek met de consument) een SEPA-recall had verzonden dat dat verschil had uitgemaakt. De bank is bij een dergelijk verzoek ook afhankelijk van de ontvangende (Italiaanse) bank. Over de (later) uitgevoerde SEPA-recall heeft de Italiaanse bank vijf dagen gedaan om te antwoorden; waarbij het verzoek is afgewezen. De bank heeft vervolgens nog verschillende berichten naar de Italiaanse bank verzonden met de vraag of de gelden zijn opgenomen en/of de Italiaanse bank nog acties heeft ondernomen, maar daar heeft de Italiaanse bank niet op gereageerd. De commissie acht het niet onaannemelijk dat welk (ander) handelen waartoe de bank rechtens gehouden zou zijn dan ook, de schade niet had kunnen voorkomen. De consument heeft verder onvoldoende aangevoerd waaruit blijkt dat dit anders zou zijn. Er zijn geen (telefonische) toezeggingen gedaan dat de consument het geld terug zou krijgen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gedaan en kan de bank geen zorgplichtschending worden verweten.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de bank niet aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. De vordering moet daarom worden afgewezen.

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-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

Hieronder enkele artikelen uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 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. (...)

Artikel 524

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 (...)

Artikel 533

1 Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

(...)

4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

(...)