Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1141

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2026
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

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 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. De kern

De consument is het slachtoffer geworden van fraude, waarbij hij middels zes betalings-transacties voor een totaalbedrag van € 46.000,- naar Kraken heeft overgeboekt. De consument vordert dat de bank dit bedrag aan hem vergoedt, omdat de bank volgens de consument haar zorgplicht heeft geschonden door onvoldoende in te grijpen ten tijde van deze betalingstransacties. De commissie concludeert dat het in deze zaak gaat om toegestane betalingstransacties. Daarnaast is zij van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden, omdat niet is vast komen te staan dat de bank ten tijde van de betalingen daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De consument voldoet tevens niet aan de voorwaarden van het coulance-kader. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

3. De beoordeling

Het gaat om toegestane betalingstransacties

3.1 Hoewel de consument erkent dat hij de voornoemde zes betalingstransacties zelf heeft verricht, stelt hij dat hij hierbij is misleid, waardoor hij de betalingen naar eigen zeggen onder valse voorwendselen heeft verricht. Partijen denken daarom verschillend over de kwalificatie van de betalingstransacties. De commissie zal daarom eerst moeten beoordelen hoe de betalingstransacties in kwestie moeten worden gekwalificeerd.

3.2 Een betaaldienstverlener (in dit geval: de bank) voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (in dit geval: de consument).[1] Het betreft in dat geval een toegestane betalingstransactie. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure.[2] Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de consument is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie.[3]

3.3 Het staat vast dat op 28 november 2025 tussen 12:27 en 13:13 uur door de consument zelf zes betalingen via iDeal zijn geautoriseerd in de Mobiel Bankieren App van de bank, op zijn eigen mobiele telefoon. De consument erkent dit zelf in een aanvullend document bij het klachtformulier en het door hem ingestuurde proces-verbaal. Daarmee heeft de consument ingestemd met de betalingen volgens de tussen de bank en hem overeengekomen vorm en procedure. Gelet daarop oordeelt de commissie dat de zes betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als 'toegestane betalingstransacties'. Dat de consument stelt daarbij misleid te zijn is vanzelfsprekend vervelend, maar dat maakt dit oordeel niet anders.

3.4 Op de bank rust in het geval van toegestane betalingstransacties geen vergoedingsverplichting. In dergelijke gevallen is de bank, als betaaldienstverlener, verplicht om gehoor te geven aan correct gegeven betaalopdrachten.[4] In beginsel is de consument dus zelf verantwoordelijk voor de betalingen.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 Op de bank rust, in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener, wel een bijzondere zorgplicht. Deze zorgplicht houdt kort gezegd in 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.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Idem.
[4] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0402, 2026-0173 en 2026-0971, te vinden op www.kifid.nl; zie ook artikel 7:533 lid 4 BW.

Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[5]

3.6 In dit kader kan van de bank als betaaldienstverlener verwacht worden dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, *alsmede* van het daaraan verbonden gevaar.[6] Daarbij is bepalend wat de bank daadwerkelijk wist ('*subjectieve kennis*') en niet wat zij behoorde te weten ('*objectieve kennis*'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank *daadwerkelijk gevaarsbewustzijn* had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

3.7 Toegespitst op deze zaak is de commissie van oordeel dat niet is gebleken dat de bank ten tijde van de betalingen daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van fraude. Dat de bank de eerste betaling naar Kraken heeft tegengehouden en daarover contact heeft opgenomen met de consument, is daarvoor onvoldoende. Een controlemaatregel is immers juist bedoeld om vast te stellen of aanleiding bestaat om fraude te vermoeden en betekent niet zonder meer dat de bank reeds beschikte over concrete kennis van een frauderisico. De omstandigheid dat de bank aanleiding zag om de betaling te verifiëren, brengt daarom niet mee dat zij reeds daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van fraude.

3.8 Daarbij acht de commissie van belang dat de consument tijdens dit controlegesprek met de bank heeft verklaard dat hij op eigen initiatief wilde investeren in cryptovaluta, dat hij niet door derden was benaderd en dat hij zelf voor Kraken had gekozen nadat het aanmaken van een account bij Bitvavo niet was gelukt. De consument heeft later erkend dat hij deze antwoorden gaf aan de hand van een door fraudeurs voorbereid script. Hoewel de commissie begrijpt dat dit vervelend was voor de consument, kan het de bank niet worden tegengeworpen dat zij op deze verklaringen van de consument is afgegaan. De informatie waarover de bank destijds beschikte, wees naar het oordeel van de commissie daarom eerder op zelfstandig handelen van de consument dan op (mogelijke) fraude. Ook de omstandigheid dat het aanmaken van een account bij Bitvavo volgens de consument niet was gelukt, vormde zonder bijkomende omstandigheden geen duidelijke aanwijzing voor fraude.

3.9 Ten slotte stelt de consument dat de bank, gelet op haar kennis van bankhelpdeskfraude, het gebruik van belscripts door fraudeurs en de omvang van zijn investeringen, had moeten begrijpen dat sprake was van fraude. De commissie volgt hem daarin niet. Algemene bekendheid met fraudepatronen betekent niet automatisch dat de bank in een concreet geval wist of moest begrijpen dat een klant slachtoffer was van fraude. Dat de bank ermee bekend was dat fraudeurs slachtoffers kunnen instrueren over de wijze waarop zij controlevragen van banken moeten beantwoorden, maakt dit niet anders.

---

[5] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0503 en 2026-0917, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Die algemene kennis bracht immers niet mee dat de bank in dit concrete geval wist dat ook de consument overeenkomstig een dergelijk script handelde, terwijl zijn antwoorden tijdens het controlegesprek daarvoor geen concrete aanwijzing boden. Ook dat fraudeurs hun werkwijze mogelijk afstemmen op bestaande controlemechanismen van banken en dergelijke controles zelfs in hun fraudescenario betrekken, leidt niet tot een ander oordeel. Deze omstandigheden zeggen immers iets over de werkwijze van fraudeurs, maar niet over de kennis waarover de bank in het individuele geval beschikte. Ook het tijdens het controlegesprek kenbaar gemaakte voornemen om een aanzienlijk bedrag in cryptovaluta te investeren vormde zonder bijkomende omstandigheden geen zodanig duidelijke fraude-indicatie dat de bank daaruit daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had moeten afleiden.

Het coulancekader is niet van toepassing

3.10 Voor zover de consument een beroep doet op het coulancekader[7], leidt ook dit niet tot een ander oordeel. Niet is gebleken dat de consument voldoet aan de voorwaarden voor toepassing daarvan. Het coulancekader ziet namelijk op situaties waarin een consument ertoe wordt bewogen een betaling te verrichten naar een zogenoemde veilige rekening bij zijn of haar bank. In deze zaak heeft de consument de gelden echter overgemaakt naar een op zijn eigen naam geopend account bij Kraken. Daarnaast is de gestelde schade pas ontstaan nadat de gelden vanaf dat account werden weggesluisd. Reeds daarom bestaat geen grond voor toepassing van het coulancekader. Overigens betreft het coulancekader een vrijwillige tegemoetkomings-regeling van banken, waaraan niet zonder meer een zelfstandig recht op schadevergoeding kan worden ontleend.

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/.

[7] Zie: https://www.nvb.nl/media/gj1hve0y/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf

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