

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0792

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Via een betaalinitiatiedienstverlener heeft de consument betalingen gedaan bij een online casino. Volgens de consument overschreden deze betalingen de op zijn studentenrekening ingestelde daglimiet. De consument vordert vergoeding van de betaalde bedragen. De commissie is van oordeel dat in juridische zin sprake is van toegestane betalingstransacties en dat de transacties niet onder de daglimiet vielen. Verder is van belang dat de bank hierbij uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om de betalings-transacties van de consument nader te onderzoeken. 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een studentenrekening en een spaarrekening bij de bank. De consument maakt gebruik van de Mobiel Bankieren app van de bank (hierna: de app). Op de studentenrekening is een daglimiet van € 5.000,- ingesteld.

2.2 Op de studentenrekening zijn de 'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren' januari 2025 en het 'Informatieblad Betaaldiensten Particulieren' januari 2025 (hierna: het Informatieblad) van toepassing. In artikel 4 van het Informatieblad staat het volgende:

4. Limieten

Afhankelijk van de betaaldienst en de manier waarop u de betaalopdracht aanlevert, zijn limieten vastgesteld. De limieten die hieronder staan, gelden alleen als u geen andere limieten heeft ingesteld of met de bank heeft afgesproken.

[...]

- *(Periodieke) overboeking via Internet Bankieren met Mobiel Bevestigen, de ABN AMRO app met gebruik van identificatiecode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.*
 - *naar eigen rekeningen bij ABN AMRO: EUR 1.000.000 per overboeking,*
 - *naar andere rekeningen: de door u zelf ingestelde daglimiet van maximaal EUR 250.000,*

[...]

- *Overboeking via een betaalinitiatiedienstverlener.*

[...]

- *voor deze overboekingen geldt de door uzelf ingestelde daglimiet niet.*

2.3 In de app staat over daglimieten het volgende vermeld:

Betaling via derde partijen (PSD2)

De daglimiet is niet van toepassing op betaalopdrachten die derde partijen mogen aanmaken op uw rekening via PSD2.

2.4 De bank heeft de consument middels een banner op de app geïnformeerd over een wijziging in de voorwaarden en tarieven vanaf 1 januari 2025.

2.5 Op 19 maart 2025 heeft de consument in dertien overboekingen het volledige saldo (€ 45.500,-) van zijn spaarrekening overgemaakt naar zijn studentenrekening. Diezelfde dag heeft de consument een bedrag van € 45.500,- in meerdere transacties via de betaalinitiatiedienstverlener¹ [naam betaalinitiatiedienstverlener] (hierna: de betaalinitiatiedienstverlener) betaald aan een voor de bank onbekende derde partij. De consument heeft voor alle betalingen akkoord gegeven in de app.

2.6 Eind maart 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank over de op 19 maart 2025 verrichte betalingen. De bank heeft de klacht afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

¹ Een betaalinitiatiedienstverlener is een financiële dienstverlener die namens een klant (in dit geval de consument) een betalingstransactie kan initiëren (aanmaken) bij de bank waarvoor de klant vervolgens in de eigen internetbankieromgeving/app (na hiertoe middels klantherkenningsmiddelen toegang verkregen te hebben) nog eens toestemming moet geven. De transactie wordt in de omgeving van de partij achter de betaalinitiatiedienstverlener aangemaakt en niet via de kanalen die de bank aanbiedt (Internet Bankieren, iDEAL en de ABN AMRO app). Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener worden ook wel PSD2-betalingen genoemd.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert vergoeding van € 40.000,-
- 2.8 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag:
- hoewel de consument een daglimiet van € 5.000,- heeft ingesteld voor betalingen, heeft deze niet gewerkt. Tijdens het gokken heeft de consument de daglimiet bijna tien keer overschreden en heeft de bank niet ingegrepen.
 - De bank heeft haar zorgplicht geschonden. Zo had de bank de betalingen moeten monitoren.

Het verweer

- 2.9 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 moet beoordelen of de bank de door de consument geleden schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Toegestane betalingstransacties en daglimieten

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de consument heeft ingestemd met de betalingstransacties die door de betaalinitiatiedienstverlener zijn aangemaakt. Daarmee is – in juridische zin – sprake van toegestane betalingstransacties.² Bij toegestane betalingstransacties geldt het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW was de bank zelfs gehouden deze opdrachten uit te voeren, ongeacht of de betaalopdrachten door een betaler zelf, door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument.
- 3.3 De consument heeft gesteld dat hij een limiet van € 5.000,- per dag op zijn studentenrekening had ingesteld en dat die limiet bij het online gokken is overschreden. De bank heeft hiertegen ingebracht dat in het onderhavige geval sprake is van PSD2-betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener. De consument heeft aan die betaalinitiatiedienstverlener toestemming gegeven om zijn studentenrekening te belasten met de betalingen. De betaalinitiatiedienstverlener heeft die betalingen aangemaakt en vervolgens is elke betaling door de consument goedgekeurd via de app.

² Art. 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

PSD2-betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener vallen niet onder de daglimiet van € 5.000,-. Die limiet geldt alleen voor in de door de bank aangeboden betaal-mogelijkheden en niet voor betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener. Er is dus geen limiet overschreden. De bank heeft de consument via het Informatieblad (artikel 4) en via de app (zie 2.3) hierover geïnformeerd.

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee de stelling van de consument inzake de daglimiet voldoende gemotiveerd betwist. Het is de commissie dan ook niet gebleken dat bij de betalingen een limiet is overschreden en dat de bank in strijd met haar eigen regels heeft gehandeld.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.5 Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.
- 3.6 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt 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. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.⁴ Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder onderzoek te doen.
- 3.7 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.⁵ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf 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 consument meebrengen.
- 3.8 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank.

³ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.

⁵ Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.

Zo is niet gebleken dat de bank wist of behoorde te weten dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Slotsom

- 3.9 Dit leidt tot de slotsom dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4 van het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren 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