Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0933

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
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

De consumenten zijn slachtoffer geworden van geraffineerde fraude. Onder invloed van een fraudeur zijn grote bedragen van hun rekening afgeschreven. Zij vorderen terugbetaling van die bedragen. Volgens de consumenten is de bank daartoe wettelijk verplicht omdat zij niet met de afschrijvingen hebben ingestemd en omdat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor de consumenten zelf verantwoordelijk zijn. De bank heeft gehandeld zoals van haar op grond van haar zorgplicht verwacht mocht worden. De vorderingen worden 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. G.J.W. Verschuur.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een betaalrekening en een spaarrekening bij de bank.

2.2 Op 17 november 2024 hebben de consumenten een e-mail gekregen van hun internet-provider met het verzoek om de automatische incasso voor de maandelijkse betalingen te verlengen. De consumenten hebben op de link in de e-mail geklikt.

2.3 Op 19 november 2024 zijn de consumenten telefonisch benaderd door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank. Deze persoon (hierna: de fraudeur) heeft de consumenten medegedeeld dat hun rekeningen werden gebruikt voor fraude. Er zouden verdachte transacties op hun rekening plaatsvinden. Hij zou de consumenten op 20 november 2024 terugbellen.

2.4 Eveneens op 19 november 2024 om 14:10 uur is het 'Spaargeldslot' voor de spaarrekening van de consumenten uitgezet. Dit betekent dat de consumenten na een wachttijd van 24 uur geld van hun spaarrekening konden afboeken.

2.5 Op 20 november 2024 hebben de consumenten opnieuw telefonisch contact gehad met de fraudeur. De fraudeur heeft de consumenten ervan overtuigd dat zij het slachtoffer zijn geworden van fraude door fraudeurs die zich voordoen als bankmedewerker. Op instructie van de fraudeur hebben de consumenten Anydesk en de app van cryptoplatform MEXC (hierna: het cryptoplatform) gedownload. Daarna zijn zij overgehaald om € 20.000,- over te boeken naar een andere rekening. De bank heeft deze overboeking tegengehouden, de betaal- en spaarrekening preventief geblokkeerd en de consumenten hierover een sms-bericht gestuurd.

2.6 Kort daarna heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consumenten. Tijdens dat gesprek heeft de bank vragen gesteld over de overboeking en het doel daarvan. De bank heeft de consumenten meermaals verteld dat zij het vermoeden heeft dat sprake is van fraude. De consumenten hebben dat op instructie van de fraudeur steeds ontkend en aangegeven dat zij in bitcoin willen investeren en via de Google Playstore terecht zijn gekomen bij het cryptoplatform waar zij geld naartoe wilden overboeken. De bank heeft de blokkade die dag gehandhaafd, met de mededeling dat de consumenten de volgende dag kunnen bellen om de blokkade te verwijderen.

2.7 Op 21 november 2024 heeft er opnieuw een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de bank over de blokkade. De bank heeft herhaald dat zij het vermoeden heeft dat de consumenten worden opgelicht. De consumenten hebben opnieuw – op instructie van de fraudeur – aangegeven dat zij willen investeren in bitcoin en de bank gevraagd de blokkade op te heffen. De bank heeft de blokkade daarna opgeheven. Daarna is er in vier overboekingen € 87.000,- overgeheveld van de spaarrekening naar de betaal-rekening van de consumenten. Vervolgens is in zes overboekingen € 109.000,- van hun betaalrekening overgeboekt naar het cryptoplatform.

2.8 Diezelfde dag hebben de consumenten melding gemaakt van fraude bij de bank en aangifte gedaan bij de politie. De bank heeft hun verzoek om het geld dat zij zijn verloren terug te betalen afgewezen.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen vergoeding van € 109.000,-, dan wel een gedeelte daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 21 november 2024. Zij vorderen daarnaast een vergoeding voor buitengerechtelijke kosten en een vergoeding voor proceskosten.

2.10 Ter onderbouwing van hun vordering, voeren de consumenten – samengevat – het volgende aan. Zij zijn slachtoffer geworden van geraffineerde fraude. Via een overtuigende neppe e-mail van hun internetprovider is een applicatie geïnstalleerd op hun computer, waarmee derden toegang konden krijgen tot de computer. Dit blijkt uit onderzoek van hun computer. Aan de hand hiervan heeft de fraudeur hen kunnen overtuigen dat er iets mis was met hun rekening. Volgens hem zouden er frauduleus bedragen zijn overgeboekt naar hun betaalrekening. De consumenten hebben dit ook geverifieerd aan de hand van bank-afschriften, maar de fraudeur heeft hen neppe bankafschriften voorgehouden. Zijn overtuigende verhaal heeft hun vertrouwen gewonnen en hen bewogen tot verdere actie. De consumenten vertrouwden hierdoor niet meer op de (echte) medewerkers van de bank.

2.11 De consumenten hebben de fraudeur nooit beveiligingscodes verstrekt of hem anderszins de toegang tot hun betaal- en spaarrekening gegeven. Ook hebben zij geen toestemming gegeven voor het deblokkeren van de spaarrekening en het vervolgens overboeken van het spaarsaldo naar hun betaalrekening. De consumenten hebben geen idee hoe de fraudeur in staat is geweest dat te doen. Door het verhaal van de fraudeur waren zij zich er niet van bewust dat het geld dat zij overboekten van hun eigen spaarrekening afkomstig was. De bank is wettelijk verplicht het gehele bedrag terug te betalen vanwege het ontbreken van toestemming van de consumenten.

2.12 De consumenten voeren verder aan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Uit de transcripten van de telefoongesprekken blijkt dat de bank wist dat er iets mis was. Toch heeft de bank zich door de consumenten laten overtuigen de blokkade op te heffen en heeft zij nadien niets meer gedaan om de overboekingen tegen te houden. Verder had de bank maatregelen moeten nemen om deze vorm van fraude te voorkomen. Er is nooit gewezen op de mogelijkheid dat neppe bankafschriften worden voorgehouden. Ook was de bestemming van de overboekingen ongebruikelijk. Dit had de bank moeten onderzoeken. Daarnaast heeft de bank onvoldoende maatregelen genomen om de overboekingen terug te draaien.

2.13 Tot slot doen de consumenten een beroep op de coulanceregeling voor bankhelpdesk-fraude. De situatie voldoet aan alle in de regeling genoemde criteria.

Het verweer

2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van fraude. De taak van de commissie in deze klacht is om te beoordelen of de bank op juridische gronden verplicht is om het geld dat zij zijn verloren terug te betalen. De conclusie is dat de bank daartoe niet verplicht is. Dit wordt hieronder toegelicht.

Toegestane betalingstransacties

3.2 De commissie stelt vast dat de transacties vanaf de betaalrekening van de consumenten naar het cryptoplatform moeten worden gekwalificeerd als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De commissie leidt dit in de eerste plaats af uit de administratie van de bank, waaruit blijkt dat de betalingen zijn verricht met gebruik van de betaalpas, de e-dentifier en de bijbehorende pincode. Daarnaast maakt de commissie ook uit de aangifte op dat de consumenten de betalingen zelf hebben verricht. Dat zij dit op instructie of onder invloed van de fraudeur hebben gedaan, maakt dat niet anders.[1]

3.3 De consumenten stellen dat zij niet hebben ingestemd met het verwijderen van het spaarslot op de spaarrekening. Het is de commissie niet duidelijk geworden hoe het spaarslot is verwijderd. Dit kan hier echter in het midden blijven, omdat het ontbreken van toestemming voor het verwijderen van het spaarslot er niet toe leidt dat ook de toestemming voor de betalingstransacties die nadien zijn verricht ontbreekt.

3.4 Zoals door de Geschillencommissie eerder is geoordeeld, zijn de consumenten zelf verantwoordelijk voor betalingstransacties die zij hebben opgegeven. De bank is verplicht betaalopdrachten die volgens de overeengekomen vorm en procedure zijn gegeven uit te voeren (artikel 7:533 lid 4 BW).[2] Op grond van de wettelijke regeling voor betalings-transacties is de bank niet verplicht de bedragen terug te betalen.

Zorgplicht

3.5 De consumenten stellen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie overweegt hierover het volgende. De maatschappelijke functie van een bank brengt een bijzondere zorgplicht mee tegenover klanten die in een contractuele relatie tot de bank staan. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving.

---

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0864 en 2025-0838.

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025- 0452, 2025-0650 en 2025-0862, te vinden op www.kifid.nl.

Van belang is daarbij dat de bank in deze zaak is opgetreden als betaaldienstverlener. Een bank heeft bij het verlenen van betaaldiensten geen algemene verplichting om alle transacties die van en naar door haar beheerde rekeningen plaatsvinden te monitoren op fraude. Wanneer de bank echter wetenschap heeft van, of serieuze aanwijzingen heeft voor, onregelmatigheden op de bankrekening van een klant, brengt haar bijzondere zorgplicht mee dat zij tot onderzoek overgaat en adequate maatregelen treft.[3]

3.6 De commissie stelt aan de hand van de stukken vast dat de bank in dit geval serieuze aanwijzingen had dat sprake was van fraude. De bank heeft daar vervolgens ook naar gehandeld door de rekeningen van de consumenten te blokkeren en telefonisch contact op te nemen met de consumenten. Zij heeft de consumenten meermaals uitdrukkelijk gewaarschuwd voor fraude, zo blijkt uit de door de bank overgelegde transcripten van de telefoongesprekken. Daarbij is gedetailleerd uitgelegd hoe fraudeurs te werk gaan. Ook zijn de consumenten erop gewezen dat het geld niet meer teruggehaald kan worden als het eenmaal weg is. De bank heeft zich ondanks de herhaaldelijke verzoeken van de consumenten om de rekeningen te deblokkeren niet laten overtuigen en de blokkade op 20 november 2024 gehandhaafd. De consumenten hadden hierdoor de tijd om tot inkeer te komen. In het telefonisch gesprek een dag later zijn de consumenten opnieuw indringend gewaarschuwd voor oplichting. Zij hebben echter herhaald dat de betaalrekening gedeblokkeerd moest worden. De bank heeft daar vervolgens gehoor aan gegeven.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank met de hiervoor beschreven handelwijze – anders dan de consumenten stellen – voldoende uitvoering gegeven aan haar zorgplicht. De commissie heeft oog voor het vertrouwen dat de fraudeur bij de consumenten heeft gewonnen en de invloed die hij vervolgens heeft gehad op hetgeen zij tijdens de telefoon-gesprekken met de bank hebben gezegd. De bank kan daar echter niet verantwoordelijk voor worden gehouden. Dit geldt te meer nu de bank juist voor deze werkwijze heeft gewaarschuwd. Tot slot overweegt de commissie op dit punt dat het verwijderen van het spaarslot, daags na het instellen daarvan, op zichzelf onvoldoende aanwijzing was voor de bank om meer te doen dan zij gedaan heeft.

Coulancekader

3.8 De consumenten hebben tot slot een beroep gedaan op het coulancekader. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld voor spoofing-fraude. Uit deze toetsingscriteria volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) er sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoonnummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer.

[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en rechtbank Amsterdam 23 oktober 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356, te vinden op https://uitspraken.rechtspraak.nl/.

Daarnaast geldt dat bij de beoordeling van iedere oplichtingszaak ook wordt gekeken naar de specifieke feiten en omstandigheden van de betreffende zaak. Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is redelijkheid en billijkheid. Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk of niet tot coulance over te gaan. De bank heeft toegelicht dat zij in het geval van de consumenten heeft besloten niet tot vergoeding over te gaan omdat zij de consumenten uitgebreid en uitvoerig heeft gewaarschuwd voor fraude op zowel 20 als 21 november 2024. De commissie overweegt dat het coulancekader deze ruimte biedt. Het is niet aan de commissie om het coulance-kader op te rekken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Burgerlijk Wetboek 7

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 533

(...)

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.*