

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0081

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	26 januari 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

Samenvatting

Toegestane betalingstransactie. Spoofing. Coulancekader. De consument is benaderd door een oplichter die zich voordeed als medewerker van Geldmaat. De oplichter heeft de consument wijsgemaakt dat er een poging was gedaan om geld weg te sluizen van haar betaalrekening. Uiteindelijk heeft de consument het saldo van haar betaalrekening overgeboekt naar een externe bankrekening bij de ING, waarna het geld door de oplichter het geld heeft weggesluisd. De consument is primair van mening dat het in deze zaak gaat om een niet-toegestane betalingstransactie en dat de bank daarom haar schade moet vergoeden en zij doet daarnaast een beroep op het coulancekader. De commissie oordeelt dat de bank niet schadeplichtig is tegenover de consument, ook gezien het feit dat het coulancekader in dit geval niet van toepassing is. 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

- 2.2 Op 16 april 2025 is de consument telefonisch benaderd door iemand die zich voordeed als medewerker van de fraudedesk van Geldmaat (hierna: de oplichter). Tijdens dit telefoongesprek is de consument geïnformeerd dat een derde geprobeerd zou hebben om een pintransactie van € 1.700, - te verrichten met de betaalpas van de consument.
- 2.3 Diezelfde dag heeft de consument via de mobiel bankieren omgeving (hierna: ABN AMRO app) van de bank een bedrag van € 4.950,70 van haar spaarrekening overgeboekt naar haar betaalrekening, waarna zij omstreeks 14:50 uur een bedrag van € 4.950, - heeft overgeboekt van haar betaalrekening naar een betaalrekening bij de ING op naam van [naam]. Kort hierna heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de fraudeafdeling van de bank om melding te maken van de overboeking. Om 15:37 uur heeft de bank een melding gedaan bij de ING en verzocht het geld veilig te stellen. Dit is de ING niet gelukt.
- 2.4 Op 22 april 2025 heeft de consument aangifte van telefonische helpdeskfraude bij de politie gedaan.
- 2.5 Op enig moment hierna heeft de consument bezwaar ingediend bij de bank en gevorderd dat de bank haar schade van € 4.950,- vergoedt. Op 2 juli 2025 heeft de bank dit verzoek afgewezen, waarna de consument haar klacht heeft ingediend bij Kifid.

De vordering en klacht

- 2.6 De consument vordert dat de bank haar schade van € 4.950,- vergoedt. Ter onderbouwing van haar vordering voert zij het volgende aan:
- Ten eerste is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. Hoewel zij de betalingstransactie heeft geautoriseerd, heeft zij dit gedaan in de veronderstelling dat de instructie van een legitieme bankmedewerker afkomstig was. Zij heeft dus nooit de bedoelde instemming van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW) verleend. De bank moet de schade die de consument leidt als gevolg van niet-toegestane betalingstransacties.
 - Ten tweede, mocht de commissie oordelen dat er geen sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie, doet zij een beroep op het coulancekader. De bank heeft samen met de Rabobank en ING het coulancekader in het leven geroepen, en de bank is ook aandeelhouder van Geldmaat. Dat zij geen beroep kan doen op het coulancekader omdat zij niet is gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank, strookt niet met de bedoeling achter het coulancekader. Dat is namelijk ontstaan zodat de consument gecompenseerd wordt als er misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen in het banksysteem in Nederland. Bovendien voldoet zij aan de andere drie voorwaarden van het coulancekader.

Het verweer

- 2.7 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

Waarover de commissie moet oordelen

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consument geleden schade als gevolg van de fraude waarvan zij slachtoffer is geworden. Het gaat in dit specifieke geval over de betreffende betalings-transactie van € 4.950, - van de betaalrekening van de consument naar een externe bankrekening van de ING.
- 3.2 De commissie stelt voorop het te betreuren dat de consument het slachtoffer is geworden van fraude. De commissie oordeelt echter dat de bank niet verplicht kan worden de schade aan de consument te vergoeden en zij licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

- 3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 BW sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Deze instemming wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW verleend volgens de tussen de betaler (in dit geval de consument) en de betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de bank, tenzij aan de zijde van de consument sprake is van fraude, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voor het gebruikte betaalinstrument overeengekomen voorwaarden (zie artikelen 7:529 lid 1 BW en 7:524 lid 1 aanhef en sub a BW).
- 3.4 Partijen zijn het oneens over hoe de betalingstransactie gekwalificeerd moet worden. De consument erkent dat zij de betalingstransactie heeft geïnitieerd en geautoriseerd in de online omgeving van de bank (ABN AMRO app), maar zij verkeerde naar eigen zeggen in de veronderstelling dat zij daartoe opdracht kreeg van een echte medewerker van de bank. De instemming in de zin van artikel 7:522 lid 2 BW is volgens haar dus nooit verleend. De bank vindt dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie, nu deze is verricht volgens de tussen de consument en bank overeengekomen vorm en procedure in de zin van artikel 7:522 BW. Naar het oordeel van de commissie staat het vast dat de consument de betalingstransactie heeft geïnitieerd en geautoriseerd, het feit dat zij daarbij – naar eigen zeggen – is misleid door een oplichter, maakt het voorgaande niet anders.

De betalingstransactie moet daarom gekwalificeerd worden als een toegestane betalings-transactie in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW.¹

- 3.5 Nu de betaalopdracht door de consument op de juiste wijze is geautoriseerd, was de bank, in haar rol als betaaldienstverlener, verplicht uitvoering te geven hieraan (zie artikel 7:533 lid 4 BW). De bank is op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de geleden schade.²

De bank heeft een bijzondere zorgplicht

- 3.6 Desalniettemin kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.
- 3.7 De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zover dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.³ Dit zou namelijk het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, wel kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van het ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hierbij is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').
- 3.8 In dit specifieke geval is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van de betalingstransactie op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De bank kan dus niet verplicht worden de schade van de consument te vergoeden.

De consument kan geen beroep doen op het coulancekader

- 3.9 Verder heeft de consument een beroep gedaan op het coulancekader⁴, omdat zij van mening is dat het tegen de bedoeling van het coulancekader indruist dat zij daarop geen beroep kan doen alleen om de reden dat zij niet is gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank en/of door het officiële telefoonnummer van de bank.
- 3.10 Allereerst overweegt de commissie dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.⁵ In beginsel is het dus aan de bank zelf om te beslissen of zij schade als gevolg van spoofing vergoedt.

¹ Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-5321, 2019-882, 2022-0593, 2023-0832 en 2025-0639, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.

⁴ <http://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/>

⁵ Zie Rb. Amsterdam 23 oktober 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356, te vinden op www.rechtspraak.nl; maar ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0216 en 2025-0503, te vinden op www.kifid.nl.

De bank stelt bovendien dat de consument niet voldoet aan de vier cumulatieve toetsingscriteria uit het coulancekader, wat door de consument erkend wordt. Er is namelijk geen sprake van spoofing (doen alsof) van de naam en/of het telefoonnummer van de bank. Zij is immers gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de fraudedesk van Geldmaat. De commissie volgt de bank in haar stelling dat de consument om voornoemde redenen geen aanspraak kan maken op vergoeding van haar schade op grond van het coulancekader.

Conclusie

- 3.11 De commissie is van oordeel dat de bank niet schadeplichtig is jegens de consument en wijst de vordering af.

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/.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl