Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0528

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	4 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING 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 consument is slachtoffer geworden van beleggingsfraude en is daarbij haar inleg kwijtgeraakt. De consument vordert dat de bank haar schade vergoedt. Volgens de consument had de bank het ongebruikelijke betalingsverkeer op haar betaalrekening moeten opmerken en had zij de fraude moeten voorkomen. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken of de begunstigde achter het rekeningnummer te controleren. Niet is vastgesteld dat de bank de fraude heeft kunnen voorzien of voorkomen. Geen nalatigheid bij de klachtafhandeling. De vordering is 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 en 3) het verweerschrift 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 is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 5 augustus 2019 een betaalrekening bij de bank.

2.2 Vanaf 16 oktober 2021 tot en met 12 april 2024 heeft de consument ten laste van haar betaalrekening bij de bank betalingen verricht van in totaal € 12.072,-.

Deze betalingen zijn naar een bankrekening van een derde, haar bankrekening bij Revolut en een rekening bij Coinbase gegaan. Deze betalingen waren bestemd voor verschillende eindbegunstigden.

2.3 Alle betalingstransacties zijn geautoriseerd met de Mobiel Bankieren App op de mobiele telefoon van de consument.

2.4 De consument heeft de fraudedesk van de bank bij brief van 20 juni 2024 op de hoogte gesteld van het feit dat zij slachtoffer is geworden van oplichting. Zij heeft de fraudedesk vervolgens verzocht om uitsluitend schriftelijk met haar te corresponderen. In antwoord hierop heeft de fraudedesk, per e-mail van 24 juni, 27 juni, 1 juli en 2 juli 2024, de consument verzocht om toch met de fraudedesk contact op te nemen en een telefonische verklaring af te leggen. Per e-mail van 3 juli 2024 heeft de consument bevestigd dat zij telefonisch contact heeft opgenomen, maar de verbinding heeft verbroken omdat haar belminuten op waren nadat zij tien minuten in de wacht heeft gestaan. Op 16 en 17 augustus 2024 hebben partijen opnieuw over het belverzoek gecommuniceerd. De bank heeft de consument opnieuw verzocht telefonisch contact op te nemen, zodat de bank de schade-bedragen en de situatie vast kan leggen.

2.5 De consument heeft geen proces-verbaal van aangifte overgelegd.

De klacht en de vordering van de consument

2.6 De consument vordert van de bank een bedrag van € 12.072,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 20 juni 2024. Daartoe heeft zij – kort samengevat – het volgende aangevoerd. De bank heeft haar werk niet goed gedaan, omdat zij 1) de fraude niet heeft voorzien en voorkomen, 2) geen goed onderzoek heeft gedaan naar de ongebruikelijke activiteiten op haar betaalrekening en 3) haar tegoed op de betaalrekening niet heeft beschermd. De consument is hierdoor al haar spaargeld kwijt en zij is hier erg bedroefd over. Zij voert verder aan dat de bank nalatig is geweest in het afhandelen van haar klacht. Zo heeft zij een uitgebreide toelichting gegeven en bewijs aangeleverd, maar toch heeft de bank haar klacht niet erkend.

Het verweer van de bank

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

Waar gaat het geschil over?

3.1 De commissie moet oordelen of de bank de door de consument geleden schade en bedragen van € 12.072,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is – in lijn met haar eerdere uitspraken[1] – van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Toegestane betalingstransacties

3.2 Vast staat dat de consument, zoals door haar niet is betwist, de betreffende betalingstransacties bevoegd en welbewust heeft geïnitieerd en geauthentiseerd met haar Mobiel Bankieren App. Dit leidt ertoe dat de betalingstransacties kwalificeren als toegestane betalingstransacties, in de zin van artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).[2] Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – zou zijn misleid, maakt dat niet anders.

3.3 Bij toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is opgetreden als betaaldienstverlener en is in die rol op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht de betalingstransacties uit te voeren, waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[3]

3.4 Voor de bank kan toch een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij toerekenbaar in haar zorgplicht tekort is geschoten tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat van een toerekenbare tekortkoming geen sprake is. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

Op de bank rust geen algemene monitoringsplicht

3.5 Op de bank rust een zorgplicht, welke kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie[4] mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-882, 2019-883 en 2023-0267, te vinden op www.kifid.nl
[2] De tekst van de in de beoordeling genoemde wetsartikelen staat in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307 en 2023-0832.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602.

Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was. Het gaat dus om de vraag of de bank 'subjectieve wetenschap' had.[5] Bij een dergelijke subjectieve wetenschap zou een bank bijvoorbeeld verplicht kunnen zijn te waarschuwen voor de betalings-transacties of tot nader onderzoek over te gaan. De verplichting om betalingstransacties in zijn algemeenheid te controleren bestaat echter niet.

3.6 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betalings-transacties subjectieve wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van bijzondere omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. De bank heeft onweersproken gesteld dat er geen alerts zijn afgegeven door haar detectiesystemen en dat er voorafgaand aan haar melding op 21 juni 2024 bij de bank geen enkele aanwijzing was dat er (mogelijk) sprake was van oplichting. De bank heeft verder onweersproken gesteld dat zij ten tijde van de betreffende betalingstransacties niet bekend was met de slechte reputatie van de eindbegunstigde van de betalingen. De bank is ook niet verplicht om de persoon of de maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[6] Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of en met wie zij zaken wil doen en waarin.

3.7 De consument heeft naar het oordeel van de commissie ook onvoldoende duidelijk gemaakt waarom de bank de betreffende betalingstransacties tussen 16 oktober 2021 en 12 april 2024 had moeten detecteren. Het enkele feit dat het gaat om meerdere betalingen, is onvoldoende om aan te nemen dat de bank deze betalingen als frauduleus had moeten detecteren. Pas op het moment dat zij op 21 juni 2024 contact heeft opgenomen met de bank over de fraude, was de fraude bij de bank bekend. Hierbij is niet gesteld dat er vanaf 21 juni 2024 nog betalings-transacties aan de fraudeurs zijn verricht. De commissie is daarom van oordeel dat de bank geen nadere maatregelen hoefde te treffen. Van een zorgplichtschending is geen sprake.

3.8 De consument heeft zich verder beroepen op de verplichtingen die volgen uit artikel 68 van de PSD2[7]. Die gelden alleen wanneer de bank wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en de bijbehorende afschrijvingen.[8] Bij dergelijke wetenschap zou een bank verplicht kunnen worden te waarschuwen voor de overboekingen. De verplichting om transacties in hun algemeenheid te controleren, zoals de consument veronderstelt, bestaat niet.[9]

[5] Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl
[6] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656.
[7] Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015.
[8] Zie Hoge Raad 27 november 2015 ECLI:NL:HR:2015:3399.
[9] Zie Geschillencommissie Kifid 2021-0426 en 2021-0146

3.9 Evenzo ziet de verplichting van banken tot het monitoren van transacties in het kader van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2018/389 van de Commissie van 27 november 2017 tot aanvulling van hiervoor genoemde PSD2 op het voorkomen van zogenaamde bancaire fraude. De consument is echter slachtoffer geworden van niet-bancaire fraude.

3.10 De commissie merkt nog op dat de verplichting van banken tot het doen van cliënten-onderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme (Wwft) in het leven is geroepen ter bescherming van het algemeen maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen, is geen sprake. De transactiemonitoringsplicht op grond van de Wwft ziet dus op witwassen (door de klant zelf) en niet op andersoortige fraudedetectie.

Overige argumenten van de consument

3.11 De consument heeft nog aangevoerd dat de bank de fraude niet heeft voorzien en voorkomen. Dit verwijt kan alleen maar slagen als de bank op de hoogte was of had moeten zijn van de fraude. Dit is echter niet vast komen te staan. Zie hiervoor onder 3.7. Zij beklaagt zich er voorts over dat de bank nalatig is geweest in het afhandelen van haar klacht. De consument heeft de bank echter zelf niet in de gelegenheid gesteld om nazorg te bieden door geen documenten te verstrekken, zoals een proces-verbaal, of een telefonische verklaring af te leggen bij de bank, ondanks verzoeken daartoe van de bank. Hierdoor heeft ze er zelf voor gezorgd dat de bank zich geen beeld kon vormen van de situatie. Onder die omstandigheden kon van de bank in redelijkheid dan ook niet worden verwacht dat zij de situatie doorzag en gelet daarop is niet komen vast te staan dat de klachtbehandeling ondermaats is geweest.

3.12 Tot slot gaat het verwijt van de consument, dat de bank haar tegoed op de betaalrekening had moeten beschermen, ook niet op, omdat hier geen sprake was van beleggingsdienst-verlening, maar van het uitvoeren van betalingstransacties. Klachtonderdeel is ongegrond

Conclusie

3.13 Nu de bank wettelijk gehouden was de betalingstransacties uit te voeren en zij haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet geschonden heeft, concludeert de commissie dat voor de bank geen verplichting tot vergoeding van de schade bestaat.

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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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.

3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:532 BW

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533 BW

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.

2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

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.

5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534 BW

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.

2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.

3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.

4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.