Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0007

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. K.A.J. Bisschop, W.J. Steenhoven en P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	14 januari 2026
Beroep ingediend door	ASN Bank N.V. voorheen genaamd de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, verder te noemen de bank
Tegen	De consumenten
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Bancaire zorgplicht.
(I) Door de overboeking van een bedrag vanaf de spaarrekening van de consumenten naar een betaalrekening van de consumenten geraakt dit bedrag niet buiten hun macht. De overboeking valt noch binnen de reikwijdte van de coulanceregeling, noch binnen de reikwijdte van artikel 7:528 BW (de terugbetalingsverplichting van de bank in geval van niet-toegestane betalingstransacties).
(II) Of er ten aanzien van de ING-rekening sprake is van toegestane of niet-toegestane transacties is in de procedure tegen de bank niet relevant, omdat noch de coulanceregeling, noch het wettelijk kader (art. 7:522 BW e.v.) een grondslag bieden om de bank te veroordelen tot terugbetaling van de frauduleuze betalingen die zijn verricht vanaf een rekening aangehouden bij een andere bank (ING).
(III) De bank is ook niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de frauduleuze transacties die zijn verricht vanaf de ING-rekening uit hoofde van een schending van de bancaire zorgplicht. De enkele omstandigheid dat de bank door haar interne waarschuwingssysteem wordt gealarmeerd dat een van haar klanten het slachtoffer van bankhelpdeskfraude zou kunnen zijn, is op zichzelf onvoldoende om aan te nemen dat op een bank de verplichting rust om direct een andere bank, waar de desbetreffende klant ook een betaalrekening aanhoudt, te waarschuwen. Dit zou onder omstandigheden anders kunnen zijn als de bank een voldoende mate van zekerheid zou hebben dat sprake was van fraude. Het is niet gebleken dat die situatie zich hier voordoet.
De Commissie van Beroep vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie en wijst de vorderingen van de consumenten alsnog af.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 19 februari 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de bank bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 10 januari 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0018).

1.2 De consumenten hebben een op 11 juni 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 15 september 2025. De heer [naam 1] (behandelaar beroepszaken) en mevrouw [naam 2] (behandelaar beroepszaken) waren daarbij aanwezig namens de bank. Namens de consumenten was de heer [naam 3], adviseur, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Partijen hebben ook een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 10 januari 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten, waarover tussen partijen geen geschil bestaat.

3.2 De consumenten houden bij de bank een betaal- en een spaarrekening aan. De consumenten beschikken allebei over een bankpas. Op de overeenkomst tussen partijen is het Reglement Privérekening versie 1 juni 2023 (hierna: het reglement) van toepassing. Onderdeel hiervan zijn de Uniforme Veiligheidsregels waarin onder andere staat dat de klant zijn (pin)codes geheim moet houden en dat de bankpas niet door iemand anders gebruikt mag worden.

3.3 Naast de betaal- en spaarrekening bij de bank hebben de consumenten een betaalrekening bij ING Bank (hierna: ING). De consumenten beschikken ook allebei over een bankpas van ING.

3.4 Op 18 oktober 2023 zijn de consumenten slachtoffer geworden van oplichting. Op 19 oktober 2023 hebben de consumenten hiervan aangifte gedaan bij de politie. Uit de aangifte blijkt dat de consumenten zijn gebeld door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank (hierna: de oplichter). De oplichter heeft gevraagd of de consumenten € 900,- hadden overgemaakt naar Litouwen. De consumenten hebben aangegeven dat zij dit niet hadden gedaan. De oplichter heeft de consumenten zijn hulp aangeboden en hen overgehaald om het programma Anydesk op hun computer te installeren. Hierdoor kon de oplichter de computer op afstand besturen. De oplichter heeft de consumenten verteld dat hun bankpassen waren geïnfecteerd waardoor de overboeking had kunnen plaatsvinden. Hij heeft de consumenten overgehaald om hun bankpassen van zowel de bank als ING in een enveloppe te doen en deze aan een koerier mee te geven. Ook hun pin- en beveiligingscodes, die nodig waren om transacties en wijzigingen in opnamelimieten goed te keuren, hebben de consumenten aan de oplichter doorgegeven.

3.5 Op 18 oktober 2023 zijn de volgende transacties verricht:

i. Om 16:57 uur is een bedrag van € 4.000,- overgeboekt van de spaarrekening die de consumenten bij de bank aanhielden naar hun betaalrekening bij de bank.

ii. Om 17:53 uur is met de bankpas van de bank € 100,- van de betaalrekening opgenomen.

iii. Om 18:27 uur is een bedrag van € 950,- overgeschreven van de betaalrekening die de consumenten bij de bank aanhielden naar hun ING-rekening.

iv. Om 18:30 uur is een bedrag van € 500,- van de ING-rekening opgenomen.

v. Om 18:37 uur is een bedrag van € 450,- van de ING-rekening opgenomen.

3.6 Op 18 oktober 2023 om 18:29 uur, dus twee minuten na de overboeking van € 950,- naar de ING-rekening, heeft de bank geprobeerd telefonisch contact met de consumenten op te nemen. De consumenten hebben de telefoon toen niet opgenomen. De bank heeft vervolgens de bankpassen horende bij de betaalrekening geblokkeerd.

3.7 Op 18 oktober 2023 rond 19:22 uur heeft de bank opnieuw telefonisch contact opgenomen met de consumenten en hebben zij met elkaar gesproken. Tijdens dit telefoongesprek waren de consumenten ook nog via een andere telefoon in gesprek met de oplichter. De bankmedewerker heeft de consumenten toen onder andere gevraagd het gesprek met de oplichter te verbreken en hen meerdere keren geadviseerd direct contact op te nemen met ING om de bankpassen van ING te laten blokkeren.

3.8 De consumenten hebben de bank verzocht de geleden schade te vergoeden. De bank heeft uit coulance € 100,- aan de consumenten betaald.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De klacht van de consumenten houdt in dat de bank niet adequaat heeft gehandeld nadat de bank op de hoogte was gekomen van de oplichting. De consumenten vorderen onder meer vergoeding van de geleden schade voor een bedrag van € 1.450,-.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW). Het uitgangspunt dat de bank de schade van de consumenten moet terugbetalen (art. 7:528 lid 1 BW), gaat hier niet op omdat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld door hun beveiligingscodes, pinpassen en pincodes af te geven (art. 7:529 lid 1 BW). De Geschillencommissie is echter van oordeel dat de bank ING had moeten waarschuwen toen de bank het vermoeden kreeg dat er mogelijk sprake was van fraude. Op die manier had de opname van € 450,- van de ING-rekening, die plaatsvond om 18.37 uur, voorkomen kunnen worden. De Geschillencommissie heeft daarom aanleiding gezien om de consumenten op grond van artikel 7:529 lid 2 BW een vergoeding van € 450,- toe te kennen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De voorzitter heeft bij beslissing van 13 maart 2025 beroep opengesteld op grond van regel 7.3, aanhef en onder c van het reglement.

5.2 De bank is het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie en heeft beroep ingesteld. De consumenten hebben verweer gevoerd en hebben incidenteel beroep ingesteld.

5.3 De Commissie van Beroep overweegt als volgt. Voor de beoordeling van een eventuele vergoedingsplicht van de bank moet onderscheid gemaakt worden tussen (1) de transacties die hebben plaatsgevonden vanaf de betaalrekening bij de bank en (2) de transacties die hebben plaatsgevonden vanaf de betaalrekening bij ING. Dit is van belang omdat de juridische grondslag van een eventuele vergoedingsverplichting voor de bank in beide gevallen anders is.

De betalingstransacties vanaf de betaalrekening van de bank

5.4 Vanaf de betaalrekening bij de bank hebben twee transacties plaatsgevonden. Allereerst is er door de oplichters om 17.53 uur een bedrag van € 100,- opgenomen bij een geldautomaat. De vraag of hier sprake is van een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie in de zin van titel 7.7b van het BW kan in het midden blijven nu vaststaat dat de bank dit bedrag al uit coulance aan de consumenten heeft vergoed. De consumenten maken ook geen aanspraak meer op dit bedrag.

5.5 Vervolgens heeft er om 18.27 uur een overboeking van € 950,- plaatsgevonden van de betaalrekening bij de bank naar de betaalrekening bij ING. De overboeking is verricht naar een betaalrekening van de consumenten zelf waardoor het bedrag van € 950,- niet buiten de macht van de consumenten is geraakt. De overboeking valt noch binnen de reikwijdte van de coulanceregeling, noch binnen de reikwijdte van artikel 7:528 BW (de terugbetalingsverplichting van de bank in geval van niet-toegestane betalingstransacties).

De betalingstransacties vanaf de ING-betaalrekening

5.6 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat ook in het geval van de transacties vanaf de ING-rekening sprake is van niet-toegestane transacties.

5.7 De Commissie van Beroep stelt voorop dat de consumenten in deze procedure alleen een klacht hebben ingediend tegen de bank en niet (mede) tegen ING. De in artikel 7:528 BW opgenomen terugbetalingsverplichting bij niet-toegestane betalingstransacties is alleen van toepassing op transacties die hebben plaatsgevonden binnen het domein van de bank. Nu het hier gaat om transacties die zijn verricht vanaf een ING-rekening, kan toepassing van artikel 7:528 BW ter zake van deze transacties niet leiden tot een terugbetalingsplicht van de bank. Of er ten aanzien van de ING-rekening sprake is van toegestane of niet-toegestane

transacties is in de procedure tegen de bank niet relevant, omdat noch de coulanceregeling, noch het wettelijk kader (art. 7:522 BW e.v.) een grondslag bieden om de bank te veroordelen tot terugbetaling van de frauduleuze betalingen die zijn verricht vanaf een rekening aangehouden bij een andere bank. De Geschillencommissie heeft daarom op onjuiste gronden een verplichting tot terugbetaling opgelegd aan de bank.

De zorgplicht van de bank

5.8 De consumenten voeren verder aan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door ING niet te waarschuwen voor de oplichting die op dat moment gaande was. De consumenten stellen zich op het standpunt dat als de bank direct na haar belpoging contact had opgenomen met ING, de opnames vanaf die rekening voorkomen hadden kunnen worden. De bank betwist dit, onder meer door aan te voeren dat op haar in dit kader geen waarschuwingsplicht rust.

5.9 De bank voert aan dat de Geschillencommissie er ten onrechte van uitgaat dat de bank een fraude-alert ontving en daarom om 18.29 uur telefonisch contact heeft opgenomen met de consumenten. De bank stelt dat de alert voortkwam uit haar Wwft-monitoringssysteem, dat wil zeggen het systeem dat moet voorkomen dat het financiële systeem wordt misbruikt voor witwassen van illegaal geld en het financieren van terrorisme. Volgens de bank heeft zij contact opgenomen met de consumenten om naar aanleiding van de Wwft-alert navraag te doen naar de overboeking van € 950,-. Zij betwist dat het hier ging om een fraude-alert waarop zij direct had moeten acteren ter bescherming van de belangen van de consumenten. Bij een voldoende concreet vermoeden van fraude had zij niet een uur gewacht om de consumenten na de mislukte belpoging opnieuw te bellen. Ook was zij dan overgegaan tot het direct blokkeren van de bankrekeningen van de consumenten.

5.10 De consumenten hebben betwist dat de alert voortkwam uit het Wwft-monitoringssysteem van de bank, zodat de Commissie van Beroep dit niet als vaststaand kan aannemen.

5.11 Als wordt aangenomen dat de bank om 18.29 uur heeft geprobeerd contact met de consumenten op te nemen vanwege een fraude-alert, dan geldt het volgende. De enkele omstandigheid dat de bank door haar interne waarschuwingssysteem wordt gealarmeerd dat een van haar klanten het slachtoffer van bankhelpdeskfraude zou kunnen zijn, is op zichzelf onvoldoende om aan te nemen dat op een bank de verplichting rust om direct een andere bank, waar de desbetreffende klant ook een betaalrekening aanhoudt, te waarschuwen. Dit zou onder omstandigheden anders kunnen zijn als de bank een voldoende mate van zekerheid zou hebben dat sprake was van fraude. Het is niet gebleken dat die situatie zich hier voordoet. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is de bank in dit geval dus niet aansprakelijk te houden voor de transacties die zijn uitgevoerd vanaf de betaalrekening bij ING.

De klachten van de consumenten tegen de uitspraak van de Geschillencommissie

5.12 De consument klaagt over de beslissing van de Geschillencommissie dat hun klacht over de interne klachtenprocedure niet behandelbaar is verklaard. Tegen deze beslissing staat geen beroep open omdat de Geschillencommissie over die klacht geen bindend advies heeft gegeven. Immers, op grond van regel 7.1 van het reglement van de Commissie van Beroep staat in beginsel slechts beroep open tegen bindende uitspraken van de Geschillencommissie.

5.13 Ten tweede vorderen de consumenten dat de Commissie van Beroep alsnog een oordeel geeft over de door de bank gebruikte bewoordingen tijdens de klachtenprocedure bij Kifid. Zij stellen dat de Geschillencommissie verzuimd heeft dit te doen. Hoewel de Commissie van Beroep inderdaad constateert dat de Geschillencommissie dit klachtonderdeel niet heeft benoemd in haar uitspraak, stelt zij vast dat ook dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is op grond van artikel 1 van het reglement. Er is immers geen sprake van een klacht over een financiële dienst.

Conclusie

5.14 De Commissie van Beroep oordeelt dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat de bank een bedrag van € 450,- aan de consumenten moet betalen. Op de bank rust geen vergoedingsplicht ten aanzien van deze transactie die vanaf de ING-rekening is uitgevoerd. Daarnaast is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden door ING niet de waarschuwen. Het incidentele beroep van de consumenten is ongegrond.

5.15 In de voorzittersbeslissing van 13 maart 2025 is geoordeeld dat regel 7.7 van het reglement hier van toepassing is. Deze regel houdt in dat de kosten die voortkomen uit de procedure bij de Commissie van Beroep voor rekening komen van de financiële dienstverlener, waaronder de redelijke kosten voor rechtsbijstand. Ook moet de financiële dienstverlener de in de uitspraak van de Geschillencommissie toegekende vergoeding betalen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie;

6.2 wijst de vorderingen van de consumenten alsnog af;

6.3 bepaalt dat de bank de kosten van de consumenten die voortkomen uit de procedure bij de Commissie van Beroep, voor haar rekening moet nemen;

6.4 bepaalt dat de bank de door de Geschillencommissie aan de consumenten toegekende vergoeding verschuldigd blijft.