Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0851

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

Datum uitspraak	27 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van beleggingsfraude. Hij vordert dat de bank de overgemaakte bedragen terughaalt, dan wel aan hem vergoedt. De commissie is van oordeel dat in juridische zin sprake is van toegestane betalingstransacties. Verder is van belang dat de bank hierbij uitsluitend als betaaldienstverlener is opgetreden en niet gehouden was om de betalingstransacties van de consument nader te onderzoeken. 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 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 is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening en spaarrekening bij de bank.

2.2 Eind oktober 2024 is de consument via een datingsite in contact gekomen met een vrouw die hem heeft overgehaald om te gaan beleggen in crypto's. Vervolgens heeft hij met meerdere vrouwen via Whatsapp veelvuldig contact gehad over het investeren in crypto (al de personen met wie hij contact heeft gehad hierna: de fraudeur(s)). Vervolgens heeft de consument accounts bij [cryptoplatform 1] en [cryptoplatform 2] (hierna: de crypto-platforms) aangemaakt.

2.3 In de periode van 21 november 2024 tot en met 2 december 2024 heeft de consument vanaf zijn betaalrekening bij een bank meerdere betalingen verricht naar zijn accounts bij de cryptoplatforms. Vanaf de cryptoplatforms heeft de consument betalingen aan derden verricht.

2.4 Op enig moment heeft de consument vastgesteld dat hij is opgelicht door de fraudeurs. Eind 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en verzocht om vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de beleggingsfraude. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De daaropvolgende correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument zijn klacht heeft ingediend bij Kifid.

2.5 Op 8 januari 2025 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van beleggingsfraude.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.6 De consument vordert dat de bank het bedrag van € 60.460,- terughaalt van de fraudeurs, dan wel dat de bank een bedrag van € 60.460,- aan hem vergoedt.

2.7 Aan deze vorderingen legt de consument – samengevat – het volgende ten grondslag:
- Hoewel de consument de betalingen zelf heeft verricht, is geen sprake van toegestane betalingstransacties. De consument is namelijk slachtoffer geworden van een zeer gewiekste vorm van beleggingsfraude, waarbij hij in totaal € 60.460,- heeft verloren. Hij is door de fraudeurs misleid en hij heeft niet grof nalatig gehandeld. De fraudeurs hebben hem onder valse voorwendselen herhaaldelijk aangezet tot het doen van investeringen.
- Verder heeft de bank haar zorgplicht geschonden en op meerdere punten onzorgvuldig gehandeld. Zo heeft de bank nagelaten de consument te beschermen tegen deze fraude. De betreffende transacties maakten deel uit van een overduidelijk frauduleus investeringsschema, waarbij tussenpersonen en online platforms betrokken waren die bekendstaan om hun betrokkenheid bij oplichtingspraktijken. De bank had het ongebruikelijke betalingsverkeer moeten opmerken; het ging om hoge bedragen die in zeer korte tijd naar net geopende accounts bij de cryptoplatforms werden overgemaakt. Ondanks deze signalen heeft de bank geen aanvullende controles uitgevoerd. Daarmee heeft zij haar verplichtingen uit verschillende wetgeving, waaronder de PSD2[1] geschonden.

Het verweer van de bank

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

[1] Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015.

3. De beoordeling

Waar gaat het om

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de overgemaakte bedragen van in totaal € 60.460,- moet terughalen dan wel dat zij een bedrag van € 60.460,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Toegestane betalingstransacties

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)[2] sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend volgens de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalings-transactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.3 Naar het oordeel van de commissie kwalificeren de betalingstransacties als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW.[3] De consument heeft erkend dat hij de betalingstransacties zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd. Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – zou zijn misleid door de fraudeurs, maakt dat niet anders. Anders dan de consument lijkt te veronderstellen, is artikel 7:529 BW inzake niet-toegestane betalingstransacties/grove nalatigheid niet van toepassing op toegestane betalingstransacties.

3.4 Bij toegestane betalingstransacties geldt het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. De bank heeft enkel uitvoering gegeven aan de betalingstransactie waarmee de consument heeft ingestemd. De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdrachten waarmee de rekeninghouder heeft ingestemd. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.[4]

---

[2] De PSD2 is geïmplementeerd in boek 7 BW.
[3] O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

Terughalen van de betalingen

3.5 Voorts moet de commissie beoordelen of de bank gehouden is de betalingen terug te draaien/de betaalde bedragen terug te halen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna toelichten.

3.6 De commissie stelt voorop dat de betalingen onherroepelijk zijn geworden nadat het geld op de rekening van de begunstigde is bijgeschreven (artikelen 7:522 lid 3 en 7:534 lid 1 BW). Gelet daarop volgt de commissie de bank in haar stelling dat zij niet gehouden kon worden de door de consument ingegeven en geaccordeerde betalingen terug te halen. Hierbij merkt de commissie op dat de bank ook niet de bevoegdheid heeft om eigenhandig een betaling terug te draaien.[5]

De zorgplicht van de bank

3.7 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.

3.8 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.[6] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[7] 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.

3.9 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.[8] 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.

---

[5] O.a. GC Kifid nrs. 2020-308, 2024-0058 en 2025-0535.
[6] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[7] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.
[8] 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.

3.10 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Zo is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Ook is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransacties op de hoogte was dat deze werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is. In dit kader heeft de bank onweersproken aangevoerd dat de betalingen zijn uitgevoerd naar accounts van de consument bij de cryptoplatforms en dat de bank geen kennis heeft van wat er na de overboekingen naar deze cryptoplatforms met de tegoeden is gebeurd, aangezien deze transacties zich buiten de betalingsomgeving van de bank hebben afgespeeld. Bovendien is de bank niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de transacties wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.[9] Dat de betalingen afweken van het bestedingspatroon van de consument, maakt ook niet dat de bank wist dat hij werd opgelicht of dat zij wist dat de consument voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte.[10] 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.

3.11 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom ook om die reden niet verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

Overige

3.12 Voor zover de consument stelt dat de bank haar verplichtingen uit hoofde van verschillende wet- en regelgeving, zoals anti-witwasregelgeving, niet is nagekomen, kan de consument naar het oordeel van de commissie hier geen beroep op doen. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van dergelijke wetgeving is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van hun klanten of derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake.[11]

[9] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2024-0455.
[10] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0239 en 2024-0455.
[11] O.a. GC Kifid nrs. 2022-0779 en 2024-0408.

Slotsom

3.13 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de bank de schade van de consument zou moeten vergoeden of (zich moet inspannen om) de betalingen terug te draaien of de betaalde bedragen terug te halen. Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van beleggingsfraude, is haar conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vorderingen moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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