

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0971

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 2025
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
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument klaagt erover dat de bank zijn overboekingen naar buitenlandse gokwebsites niet heeft tegengehouden, terwijl hij een daglimiet had ingesteld. De consument stelt o.a. als gevolg hiervan schade te hebben geleden en vordert dat de bank deze vergoedt. De commissie oordeelt dat de vordering 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) repliek van de consument en 5) dupliek van de bank met gespreksopname van 11 juli 2024.
- 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Hierop zijn voorwaarden van toepassing verklaard waaronder 'Informatieblad Betaaldiensten Particulieren' uit januari 2025 (hierna: het Informatieblad).
- 2.2 In artikel 4 van het Informatieblad staat onder het kopje 'Limieten' het volgende:

4. Limieten

Afhankelijk van de betaaldienst en de manier waarop u de betaelopdracht aanlevert, zijn limieten vastgesteld. De limieten die hieronder staan, gelden alleen als u geen andere limieten heeft ingesteld of met de bank heeft afgesproken.

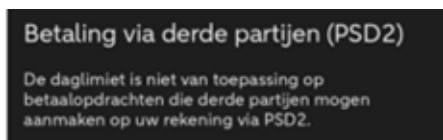
[...]

- *Overboeking via een betaalinitiatiedienstverlener¹.*

[...]

- *voor deze overboekingen geldt de door uzelf ingestelde daglimiet niet.*

2.3 In de app staat sinds mei 2024 over daglimieten het volgende vermeld:



2.4 De consument heeft wisselende daglimieten ingesteld voor zijn app.

2.5 Uit de bankadministratie volgt dat de consument vanaf 22 januari 2024 tot en met 20 juni 2025 via de app toestemming gegeven heeft aan buitenlandse gokwebsites om bedragen boven de door hem ingestelde daglimiet van zijn betaalrekening te incasseren. Het gaat om 2.445 betalingstransacties.

2.6 Op 11 juli 2024 heeft de consument de bank gebeld over een iDEAL-betaling aan een casino. In dit telefoongesprek is niet gesproken over een gokproblematiek of een overschrijding van een daglimiet.

2.7 Op 13 april 2025 heeft de consument er bij de bank over geklaagd dat zijn betalingen aan buitenlandse gokwebsites, toen zij de daglimiet overschreden, niet zijn tegengehouden. De bank heeft de klacht afgewezen en de consument gewezen op budgethulp. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.8 De consument vordert van de bank een vergoeding van zijn financiële schade van € 266.600,- vermeerderd met de wettelijke rente.

De consument voert daartoe het volgende aan. De door hem ingestelde daglimiet van € 500,- en later € 250,- heeft niet gewerkt. Zijn daglimiet is soms met duizenden euro's per dag overschreden en de bank heeft zijn betalingen niet geblokkeerd of vragen gesteld.

¹ Een betaalinitiatiedienstverlener is een financiële dienstverlener die namens een klant (in dit geval de consument) een betalingstransactie kan initiëren (aanmaken) bij de bank waarvoor de klant vervolgens in de eigen internetbankieromgeving/app (na hiertoe middels klantherkenningsmiddelen toegang verkregen te hebben) nog eens toestemming moet geven. De betalingstransactie wordt in de omgeving van de partij achter de betaalinitiatiedienstverlener aangemaakt en niet via de kanalen die de bank aanbiedt (Internet Bankieren, iDEAL en de ABN AMRO app). Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener worden ook wel PSD2-betalingen genoemd.

Schade is geleden vanaf halverwege 2022, maar de vordering is gebaseerd op de periode tussen 22 januari 2024 en 20 juni 2025.

- 2.9 Ook heeft de bank haar zorgplicht geschonden. Zij had zijn betalingen moeten monitoren. De omvang en frequentie van deze betalingen wijken af van zijn normale betaalgedrag. Het enige dat de bank heeft gedaan, is de betalingen kort pauzeren bij een limiet van € 1.000,-. Na 30 minuten kon hij weer doorgaan. Dat het om buitenlandse casino's ging, wist hij toen nog niet. Hij kon eenvoudig betalen via een betaalknop met de naam van de bank erop, die gekoppeld was aan de app van de bank. Op 11 juli 2024 heeft hij de afdeling fraude van de bank ook gebeld en gezegd dat hij het overzicht volledig kwijt was en dringend hulp nodig had. Ondanks dit duidelijke noodsignaal, is er geen hulp geboden of opvolging gegeven.
- 2.10 De consument klaagt er verder over dat de bank zijn terugbetaalverzoek niet had mogen afwijzen en dat de bank de blokkades, waar hij op 13 april 2025 om heeft verzocht, niet heeft uitgevoerd. Hij stelt hierdoor € 10.000,- extra te zijn kwijtgeraakt. Hij voert verder aan dat hij zelf alles heeft gedaan, zoals limieten instellen, aanmelding bij het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen, contact opnemen met de bank, om dit geld terug te krijgen, maar dat dit niet lukt.

Het verweer van de bank

- 2.11 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 dient te beoordelen of de bank aan de consument een schadevergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.
- 3.2 De commissie zal eerst de inhoudelijke verweren van de bank bespreken.

Toegestane betalingstransacties en daglimieten

- 3.3 De commissie stelt voorop dat de consument heeft ingestemd met de betalingstransacties. De consument heeft aan een betaalinitiatiedienstverlener toestemming gegeven om zijn betaalrekening te belasten met de betalingen. De betaalinitiatiedienstverlener heeft die betalingen aangemaakt en vervolgens is elke betaling door de consument goedgekeurd via de app. Daarmee is – in juridische zin – sprake van toegestane betalingstransacties.²

² Art. 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie bijlage.

Bij toegestane betalingstransacties geldt het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de bank zelfs gehouden deze opdrachten uit te voeren, ongeacht of de betaalopdrachten door een betaler zelf, door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd.³ Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument.

- 3.4 De consument heeft gesteld dat hij een limiet van € 500,- en later € 250,- per dag op zijn betaalrekening had ingesteld en dat die limiet door de betalingstransacties is overschreden. De bank heeft hiertegen het volgende ingebracht. De betalingstransacties zijn PSD2-betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener. Deze vallen niet onder een daglimiet. Die limiet geldt alleen voor door de bank aangeboden betaalmogelijkheden en niet voor betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener. Er is dus geen limiet overschreden. De consument is via het Informatieblad (artikel 4) en via de app (zie 2.3) hierover geïnformeerd.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee de stelling van de consument inzake de daglimiet voldoende gemotiveerd betwist. Het is de commissie dan ook niet gebleken dat bij de betalingen een daglimiet is overschreden en dat de bank in strijd met de voorwaarden heeft gehandeld.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.6 Toch zou voor de bank een verplichting tot schadevergoeding kunnen 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.
- 3.7 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 commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁴ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren.⁵ 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 Zie uitspraak GC Kifid nr. 2025-0792 te vinden op www.kifid.nl

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

⁵ O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.

- 3.8 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.⁶ 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.
- 3.9 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Volgens de consument heeft hij in het telefoongesprek op 11 juli 2024 tegen de bank gezegd dat hij het overzicht volledig kwijt was en dringend hulp nodig had. De bank heeft dit weersproken en daarbij het transcript overgelegd van het telefoongesprek van 11 juli 2024 en de gespreksopname. De commissie heeft dit transcript gelezen en de opname beluisterd. Daaruit blijkt niet dat de consument dit heeft gezegd. Daarmee is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de bank wist of behoorde te weten dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.
- 3.10 Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Het beroep van de bank op de klachtplicht

- 3.11 De bank verweert zich ook tegen de schadevordering van de consument met een beroep op de klachtplicht. De consument zou, op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek, over het handelen van de bank niet binnen bekwame tijd hebben geklaagd zodat hij geen beroep meer zou kunnen doen op de fouten die de bank daarbij zou hebben gemaakt. Nu de commissie de schadevordering van de consument op de hiervoor besproken gronden zal afwijzen, komt zij aan behandeling van het beroep op klachtplicht niet meer toe.

Mocht de bank het terugbetaal- en blokkadeverzoek afwijzen?

- 3.12 Voorts klaagt de consument erover dat hij schade heeft geleden doordat de bank zijn terugbetaal- en blokkadeverzoek heeft afgewezen. De bank heeft betwist dat de consument daardoor schade heeft geleden. Nu de consument zijn schade en het causaal verband daarvan met de afwijzing van zijn verzoeken niet heeft onderbouwd, moet de commissie er van uitgaan dat de consument geen schade lijdt die het gevolg is van de afwijzing van deze verzoeken.

⁶ 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.

Slotsom

- 3.13 Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.14 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 4 van het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 bepaling uit wet- en regelgeving

Artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek

- 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.*