Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0029

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	12 januari 2026
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (hierna: consument 1) en de heer [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
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

Bankhelpdeskfraude. Coulancekader. De consumenten zijn slachtoffer geworden van bank-helpdeskfraude en vorderen dat de bank de schade vergoedt op grond van het coulance-kader. De commissie is van oordeel dat de fraude in dit geval niet onder het coulancekader valt. Ook de overige stellingen van de consumenten leiden niet tot de conclusie dat de bank gehouden kan worden tot vergoeding van de schade van de consumenten. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 consumenten houden een en/of betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 17 april 2024 omstreeks 13:00 uur is consument 1 gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de bank. De fraudeur heeft aan consument 1 verteld dat de bank verdachte transacties had gezien op de betaalrekening.

Consument 1 heeft op instructie van de fraudeur een app geïnstalleerd op haar telefoon en IPad waardoor de fraudeur toegang heeft gekregen tot deze apparaten. Daarnaast heeft consument 1 op instructie van de fraudeur een rekening geopend bij bunq. Consument 1 heeft vervolgens in opdracht van de fraudeur drie overschrijvingen uitgevoerd voor een totaalbedrag van € 28.000,- vanaf haar betaalrekening bij de bank naar de nieuw geopende rekening bij bunq. Van dit bedrag heeft bunq een bedrag van € 1.654,- veilig kunnen stellen en teruggeboekt naar de betaalrekening van de consumenten bij de bank. Het telefoongesprek tussen consument 1 en de fraudeur heeft geduurd tot ongeveer middernacht.

2.3 Nadat de eerste betaalopdracht was ingevoerd, is er een alert afgegaan bij het fraude-systeem van de bank. Naar aanleiding van deze alert heeft de bank de betaalrekening van de consumenten geblokkeerd en geprobeerd om consument 1 telefonisch te bereiken. Omdat de bank consument 1 niet kon bereiken, heeft de bank een bericht gestuurd naar de inbox van consument 1 met het verzoek om contact op te nemen met de bank.

2.4 Kort daarna, heeft consument 1 zelf de bank gebeld. In dit telefoongesprek heeft de medewerker van de bank aangegeven dat hij een transactie wilde verifiëren om fraude en oplichting uit te kunnen sluiten. De medewerker van de bank heeft aan consument 1 verteld dat het ging om een transactie van € 2.500,- ten laste van haar betaalrekening naar een bunq-rekening op haar naam. Consument 1 heeft aangegeven dat dit klopte. De medewerker van de bank heeft vervolgens aan consument 1 gevraagd of de betaling door haar zelf was geïnitieerd of dat ze met iemand in gesprek was. Consument 1 heeft hierop aangegeven dat ze de opdracht zelf heeft gegeven. De medewerker van de bank heeft vervolgens aan consument 1 gevraagd of zij de bunq-rekening op eigen initiatief had geopend of op verzoek van derden. Daarop heeft consument 1 aangegeven dat zij de rekening niet op verzoek van derden heeft geopend. Vervolgens heeft de medewerker van de bank gevraagd of ze dat had gedaan vanwege hogere rente of dat consument 1 wellicht was benaderd om te gaan beleggen en dat haar was gevraagd om daartoe geld naar de bunq-rekening te boeken. Consument 1 heeft daarop aangegeven dat ze net een kleinkind heeft gekregen en de rekening daarvoor heeft geopend. Daarop heeft de medewerker van de bank aangegeven dat hij een en ander wilde verifiëren omdat het ook gebeurde dat klanten werden overgehaald om een bunq-rekening te openen om te gaan beleggen in crypto en dat ze dan vervolgens werden opgelicht. De betaalrekening is vervolgens vrijgegeven, waarna de overboekingen naar de betreffende bunq-rekening voor een totaal-bedrag van € 28.000,- hebben kunnen plaatsvinden.

2.5 Later op de avond hebben consumenten – met tussenkomst van de politie – contact opgenomen met de alarmlijn van de bank waarna duidelijk werd dat de consumenten slachtoffer waren geworden van fraude.

De klacht en de vordering

2.6 Consumenten vorderen dat de bank een bedrag van € 26.346,- aan hen vergoedt onder toepassing van de coulanceregeling. Aan deze vordering leggen de consumenten het volgende ten grondslag.

2.7 In een tv-uitzending van het programma Meldpunt bij omroep Max is een identieke zaak behandeld. In die zaak is de bank wel tot vergoeding overgegaan. De bank dient daarom ook in de onderhavige zaak tot vergoeding over te gaan op grond van de coulanceregeling.

2.8 Consument 1 is slachtoffer geworden van een (destijds) geheel nieuwe vorm van internet-fraude waarin zij op een psychologisch zeer geraffineerde werkwijze werd bewogen onwaarheden te vertellen tegen een medewerker van de bank, ook wel scripting genoemd. Consument 1 stond volledig onder psychologische invloed van criminelen en had nadrukkelijk niet de opzet de bank te bedriegen.

2.9 De medewerker van de bank die consument 1 heeft gesproken op 17 april 2024 heeft onvoldoende kritisch doorgevraagd. Zo heeft de medewerker niet gevraagd of consument 1 (ook) nog iemand anders aan de telefoon had en ook niet waarom het zo spoedeisend was dat er zulke grote bedragen gespaard moesten worden of waarom de rekening niet bij de bank zelf werd geopend.

2.10 Daarnaast heeft de bank nagelaten om een melding te sturen naar de mobiele telefoon van consument 2 op het moment dat er sprake was van een vermoeden van fraude. Als de bank dat wel had gedaan, dan had consument 2 direct kunnen ingrijpen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van oplichting en daardoor schade hebben geleden. De rol van de commissie is echter beperkt tot het beantwoorden van de vraag of de bank juridisch gezien gehouden is om de schade van de consumenten te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransacties

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat consument 1 de betalingstransacties waar het in deze zaak om gaat, heeft geautoriseerd overeenkomstig de tussen de bank en de consumenten overeengekomen vorm en procedure. Daarmee staat vast dat de betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als toegestane betalingstransacties. Dit volgt uit artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

3.3 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. De bank is, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. Na de uitvoering van zo een toegestane betalingstransactie heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[1]

Coulancekader

3.4 Eind 2020 is door de vier grootbanken, waaronder de bank, besloten om particuliere klanten die slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskfraude (ook wel 'spoofing' genoemd) in bepaalde gevallen tegemoet te komen. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft daartoe in 2021 een coulancekader opgesteld om schade van particuliere klanten te vergoeden in bepaalde gevallen waarin zij op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen aanspraak hebben op vergoeding van de schade.

3.5 In het coulancekader is 'spoofing' als volgt gedefinieerd:

"Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank." [2]

3.6 Naar het oordeel van de commissie valt de fraude in dit geval niet onder het coulancekader. Het coulancekader veronderstelt dat de schade is opgetreden doordat betalingstransacties worden uitgevoerd naar derden, waarbij de gelden uit het vermogen van het slachtoffer geraken. Maar in dit geval zijn de gelden (eerst) overgemaakt naar de bunq-rekening op naam van consument 1. De schade is ontstaan doordat de fraudeurs zich vervolgens kennelijk ook toegang hebben verschaft tot de rekening van consument 1 bij bunq en de gelden (daarna) hebben overgemaakt naar derden.

[1] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-0053, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Bron: https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf

Het coulancekader is niet in het leven geroepen om ook deze schade, ontstaan door transacties vanaf een rekening van de consument bij een derde partij, te vergoeden.[3]

3.7 Ten overvloede overweegt de commissie nog het volgende. De bank heeft gesteld dat de consumenten (ook) niet in aanmerking komen voor een vergoeding uit hoofde van het coulancekader op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van de onderhavige zaak. De bank heeft die stelling als volgt toegelicht. Consument 1 heeft in juridische zin onverantwoordelijk en onoplettend gehandeld. De bank heeft consument 1 telefonisch gewaarschuwd dat het voorkomt dat oplichters vragen om bedragen over te boeken. Consument 1 heeft vervolgens, in strijd met de waarheid, aangegeven dat zij de betreffende opdracht op eigen initiatief had opgegeven. Daar komt nog bij dat de handelingen veel tijd in beslag hebben genomen waardoor er voor consument 1 gelegenheid was om tot het inzicht te komen dat er iets mis was en (nogmaals) de bank te bellen. Nu consument 1 ondanks deze verdachte en opmerkelijke omstandigheden en ondanks de waarschuwing van de medewerker van de bank toch de betreffende opdrachten heeft gegeven, heeft zij, nog steeds volgens de bank, in juridische zin onverantwoordelijk en onoplettend gehandeld en komen de consumenten op grond daarvan niet in aanmerking voor een vergoeding uit hoofde van het coulancekader.

3.8 De commissie overweegt dat het coulancekader bepaalt dat banken op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van elke oplichtingszaak kunnen besluiten om niet tot vergoeding over te gaan, ook als aan de overige daarin opgenomen criteria voldaan is. Hoewel de commissie begrip heeft voor de zienswijze van consument 1 dat zij de handelingen heeft verricht terwijl zij onder psychologische invloed van criminelen stond, is zij van oordeel dat deze bepaling in het coulancekader de bank de ruimte biedt om op grond van de feiten en omstandigheden te weigeren om de schade te vergoeden. Dat is slechts anders als die weigering onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van feiten en omstandigheden die de weigering in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken is de commissie niet gebleken.[4]

Overige stellingen

3.9 De consumenten hebben ook gesteld dat de bank de schade moet vergoeden omdat in een identieke zaak die is behandeld in een tv-uitzending de bank wel tot vergoeding is overgegaan. De commissie overweegt dat de bank voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat het verschil tussen beide zaken is dat consument 1 telefonisch een valse verklaring heeft afgelegd en de klant in de tv-uitzending niet.

[3] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-0552 en 2024-0852, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2024-0586, 2024-0881, 2025-0208 en 2025-0308, te vinden op www.kifid.nl.

Daar komt bij dat de consumenten geen recht kunnen ontlenen aan het feit dat de bank in een ander geval tot vergoeding is overgegaan.

3.10 Ten aanzien van de stelling van de consumenten dat de medewerker van de bank onvoldoende kritisch heeft doorgevraagd, overweegt de commissie als volgt. Uit de door de bank overgelegde gespreksopname blijkt dat de medewerker van de bank bij consument 1 heeft geverifieerd of de (eerste) transactie van € 2.500,- door haar zelf was geïnitieerd, of dat ze met iemand in gesprek was. Ook heeft de medewerker van de bank aan consument 1 gevraagd of de bunq-rekening op haar eigen initiatief was geopend of op verzoek van derden en wat de reden was voor het openen van deze rekening. Vervolgens heeft de medewerker van de bank consument 1 gewezen op oplichting. Naar het oordeel van de commissie heeft de medewerker van de bank dan ook voldoende kritisch doorgevraagd. Het kan de bank niet worden verweten dat zij de betaalrekening weer heeft vrijgegeven op het moment dat consument 1 verklaarde dat er niets aan de hand was.

3.11 De consumenten hebben ten slotte nog gesteld dat de bank heeft nagelaten om een melding te sturen naar de mobiele telefoon van consument 2 op het moment dat er sprake was van een vermoeden van fraude. Als de bank dat wel had gedaan, dan had consument 2 direct kunnen ingrijpen, aldus de consumenten. De bank heeft hiertegen aangevoerd dat consument 1 de opdracht die tot de alert leidde, had gegeven en de bank zich daarom tot haar heeft gewend omdat zij specifiek haar wilde waarschuwen voor het feit dat ze mogelijk werd opgelicht. De commissie overweegt dat er geen verplichting bestaat voor de bank om beide rekeninghouders te informeren op het moment dat er sprake is van een vermoeden van fraude. Het is de commissie niet gebleken dat de bank op dit punt een verplichting heeft geschonden.

Conclusie

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden kan worden tot vergoeding van de schade van de consumenten 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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

Artikel 7:522

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.

(...)

Artikel 7:533

(...)

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.

(...)"