

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0206

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk,
T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelddeskfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. De bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het feit dat de consument is opgelicht en hoeft de schade van de consument niet te vergoeden. Het coulancekader is in dit geval ook niet van toepassing. 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) de repliek van de consument; 5) de dupliek van bank; 6) de aanvullende reactie van de bank na aanvullende vragen van de commissie en 7) de reactie van de consument daarop.
- 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 en een spaarrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 18 maart 2025 werd de consument om 16:46 uur gebeld door een anoniem nummer. De consument nam op en hoorde dat de persoon aan de telefoon zei dat hij voor de fraudehelpdesk van de bank werkte. Volgens die persoon was de consument gehackt en kon deze persoon (hierna: de oplichter) haar op afstand helpen om het probleem op te lossen.

De oplichter zou ervoor zorgen dat alles geblokkeerd werd zodat niemand meer bij de betaalrekening zou kunnen. De consument heeft de oplichter met het programma Anydesk toegang gegeven tot haar iPad.

- 2.3 Op 18 maart 2025 om 17:03 uur is de limiet van de betaalrekening in de mobiele bankieren-app van de consument verhoogd naar € 31.000,-. De bank heeft direct om 17:03 uur een sms-bericht en een e-mail met een automatische bevestiging van de limietwijziging naar de consument gestuurd; dat de wijziging van de limiet op 18 maart 2025 om 21:01 uur ingaat en zal eindigen op 18 maart 2025 om 23:59 uur. Daarbij heeft de bank ook vermeld dat de nieuwe tijdelijke limiet € 31.000,- is.
- 2.4 Een paar uur later, om 21:13 uur, is een bedrag van € 30.000,- overgemaakt van de spaarrekening naar de betaalrekening. Om 21:30 uur is een bedrag van € 29.400,- vanaf de betaalrekening overgemaakt naar een voor de consument onbekende derde met de omschrijving 'bus jo. [naam]'.
- 2.5 Op 19 maart 2025 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank, omdat zij dacht dat zij was opgelicht. De bank heeft naar aanleiding van dit telefoongesprek contact opgenomen met de begunstigde bank van de betaling van de € 29.400,-. De bank van de begunstigde kon het geld echter niet meer veiligstellen.
- 2.6 De consument heeft, met behulp van haar dochter, op 19 maart 2025 bij de politie aangifte gedaan van de oplichting.
- 2.7 De consument heeft de bank aangesproken om de schade te vergoeden omdat volgens haar sprake is geweest van spoofing. De bank heeft het verzoek afgewezen. Het geschil hierover heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert dat de bank haar schade van € 29.400,- vergoedt. Volgens de consument heeft de bank haar zorgplicht geschonden en voldoet de bank niet aan de afspraken (coulancekader) voor bankhelpdeskfraude (spoofing).
- 2.9 Ter nadere onderbouwing brengt de consument het volgende naar voren. De bank moet vanwege haar zorgplicht actie ondernemen bij een redelijk vermoeden van fraude, of wanneer er aanwijzingen zijn dat derden worden benadeeld. De bank is hierin in gebreke gebleven. Er is vanaf de betaalrekening van de consument een bedrag van € 29.400,- overgemaakt naar een onbekende tegenrekening. Gelet op de omschrijving bij de betaling, te weten 'bus jo. [naam]', hadden er alarmbellen moeten afgaan bij de bank, omdat niet van een vrouw van 80 jaar verwacht kan worden dat die een "bus" zou hebben gekocht. De consument was in paniek en wist totaal niet wat zij deed.
- 2.10 Daarnaast zou de bank de schade moeten vergoeden op basis van de spoofing-afspraken.

Het verweer

- 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 om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de oplichting waar zij slachtoffer van is geworden.
- 3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen en begrijpt ook dat de situatie enorm veel impact op haar heeft gehad.
- 3.3 Het is echter naar het oordeel van de commissie niet zo dat de bank verplicht is tot het vergoeden van, al dan niet een deel van, de geleden schade. Dit wordt als volgt toegelicht. De commissie gaat daarbij eerst in op het wettelijke kader bij betalingstransacties en daarna op het bereik van het coulancekader.

Wat staat in de wet over betalingstransacties?

- 3.4 Het toetsingskader voor betalingstransacties wordt gevormd door artikel 7:522 en verder van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹
- 3.5 De wet maakt een onderscheid tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler (de consument) heeft ingestemd.² De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) (de bank) overeengekomen vorm en procedure.³ De betaaldienstverlener moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen vorm en procedure is gegeven.⁴ De consument draagt de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf. Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie terug te betalen.
- 3.6 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd.⁵

¹ De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Artikel 7:522 lid 1 BW.

³ Artikel 7:522 lid 2 BW.

⁴ Artikel 7:533 lid 4 BW.

⁵ Artikel 7:522 lid 2 BW.

De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.⁶

- 3.7 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties waar de consument over klaagt toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

- 3.8 De bank heeft gesteld en met gegevens onderbouwd, dat de betalingstransacties van de betaalrekening zijn geïnitieerd en geauthentiseerd door middel van de betaalpas en de bijbehorende pincode van de consument en onweersproken gesteld dat de consument heeft ingestemd met deze betaling. De betaling is gedaan met de mobiele bankierenapp van de consument op de eigen Apple Ipad van de consument die sinds november 2024 was gekoppeld aan haar rekening, waarbij de betaling is geautoriseerd met haar pincode. Dat de consument is misleid door een oplichter, maakt dit niet anders. De bank kon op dat moment niet weten dat het ging om een transactie die de consument niet heeft gewild. Het leidt ertoe dat de betalingstransactie gekwalificeerd moeten worden als een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW. De bank heeft de betaling voorts uitgevoerd conform de gegeven betaalopdrachten.
- 3.9 Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank in haar rol als betaaldienstverlener ook gehouden om de, op de voorgeschreven wijze geautoriseerde, betaalopdrachten uit te voeren.⁷ De bank is op basis van dit wettelijk kader in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.⁸ Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consumenten.

Zorgplicht

- 3.10 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 inspannt om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁹

⁶ Zie artikelen 7:528 lid 1 en 7:524 lid 1 BW.

⁷ Zie bijlage bij deze uitspraak.

⁸ Vergelijk bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832 en 2025-0452, te vinden op www.kifid.nl.

⁹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2016-602 en 2025-0503. Deze uitspraken en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.¹⁰ 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 een betalingstransactie zonder onderzoek te doen.

- 3.11 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.¹¹ 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.
- 3.12 In de onderhavige zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie 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. De stelling van de consument dat een betaling van € 29.400,- voor een bus, in de avond, door een 80-jarige vrouw, had moeten opvallen bij de bank is in dit geval daarvoor onvoldoende. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument op hoge leeftijd is en op zich goed voor te stellen is dat de consument op dat moment in paniek was, zijn dat omstandigheden waarvan de oplichter misbruik heeft gemaakt maar waar de bank zich niet bewust van was of rekening mee moest houden. Een hoge leeftijd is op zichzelf geen reden voor extra (zorg)verplichtingen van de bank. Uit het door de bank verstuurd sms-bericht en de e-mail had de consument daarentegen kunnen afleiden dat de limiet was verhoogd. Een handeling die op zich niet paste bij het verhaal van de oplichter dat haar betaalrekening geblokkeerd moest worden. Vervolgens was er nog sprake van een vier uur durende wachttijd voordat het geld kon worden overgemaakt. Een periode juist bedoeld om te beschermen dat direct grote bedragen kunnen worden opgenomen. De overboeking werd tot slot gedaan naar een rekening bij een andere Nederlandse bank en niet bijvoorbeeld naar een (onbekende) buitenlandse rekening. Het kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument waarschuwde voor de betaling. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Moet de bank de schade vergoeden in verband met het coulancekader voor bankhelpdeskfraude?

- 3.13 De vier grootbanken, waaronder de bank, hebben een coulanceregeling vastgesteld voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude.

¹⁰ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

¹¹ 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.

Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude (spoofing) (hierna: het coulancekader). Daarin is onder meer opgenomen:

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.

- 3.14 De consument beroept zich op het coulancekader.¹² De bank betwist dat de consument zich daarop kan beroepen, omdat de consument geen bedragen heeft overgemaakt naar een zogenaamd veilige rekening, zoals in het coulancekader beschreven is.
- 3.15 De commissie is van oordeel dat het coulancekader niet van toepassing is. De consument is niet gevraagd om geld over te maken naar een zogenaamd 'veilige rekening'.¹³ Het is niet aan de commissie om de coulanceregeling op te rekken of uit te breiden.¹⁴ Het gaat immers om coulance waarmee ten gunste van consumenten wordt afgeweken van de wet. Het is ook niet gebleken dat de afwijzing door de bank op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

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.

¹² Te vinden via: <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>

¹³ Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2024-0729, overweging 3.4 en GC Kifid 2024-0533, overweging 3.7.

¹⁴ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0935 en 2022-0959.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele artikelen uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 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 524

- 1 De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
 - a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
 - b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
- 2 (...)

Artikel 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.