Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0735

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2026
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

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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. De kern

Vanaf haar betaalrekening bij de bank heeft de consument geld overgemaakt naar haar beleggingsrekeningen bij drie verschillende brokers. Met de overgemaakte geldbedragen heeft de consument vervolgens aandelen gekocht. De consument geeft aan dat zij daarbij slachtoffer is geworden van beleggingsfraude ('pump-and-dump'). Zij vordert een schadevergoeding van de bank. Volgens de consument weken de betalingstransacties af van haar normale betalings-patroon en hadden ze door de bank als ongebruikelijk en risicovol herkend moeten worden. De consument vindt dat de bank de betalingstransacties daarom had moeten tegenhouden en/of haar had moeten waarschuwen. De bank heeft dit echter niet gedaan en daardoor heeft de bank haar zorgplicht geschonden – zo betoogt de consument. De commissie gaat hier niet in mee. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat de consument de betalingstransacties zelf heeft verricht. Er is daarom sprake van toegestane betalingstransacties, waarvoor de consument in beginsel zelf verantwoordelijk is.

3.2 De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaalopdrachten en het faciliteren van het betalingsverkeer. Wél kan van de bank verwacht worden dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[1] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van 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.

3.3 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Daarbij merkt de commissie op dat de consument de geldbedragen heeft overgemaakt naar haar eigen beleggingsrekeningen. Dat de consument vervolgens – op advies van de oplichters – aandelen zou kopen waarvan de koers kunstmatig was opgedreven (*pump*) en dat die aandelen daarna vrijwel waardeloos werden als gevolg van de massale verkoop (*dump*) door de oplichters, had de bank niet kunnen weten. En ook de omstandigheid dat de betalingstransacties afweken van het normale betalingspatroon van de consument, maakt nog niet dat de bank wist dat de consument werd opgelicht.[2] Er was voor de bank dus geen aanleiding om de betalingstransacties tegen te houden. Met andere woorden: de bank is niet tekortgeschoten in haar zorgplicht.

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

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

[1] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 ('Van den Berg').
[2] Zie onder meer GC Kifid nr. 2025-0851 (overweging 3.10).

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl