Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1111

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASN
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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van ASN.

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 ASN hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten houden bij ASN Bank een betaalrekening aan. Zij zijn slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude, waarbij een fraudeur die zich voordeed als bankmedewerker hen heeft overgehaald betalingen te verrichten. De consumenten hebben hierdoor financiële schade geleden en vinden dat de bank hun schade van € 33.500,- moet vergoeden. Volgens de consumenten had ASN hun een vergoeding op grond van de coulanceregeling moeten toekennen. De commissie oordeelt dat ASN niet verplicht is de schade te vergoeden. Er is juridisch gezien sprake van toegestane betalingstransacties en niet is komen vast te staan dat ASN haar zorgplicht heeft geschonden. Ook mocht ASN het verzoek om coulance afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De betalingen zijn juridisch gezien toegestane betalingstransacties

3.1 De consumenten zijn op 22 februari 2026 slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Een fraudeur die zich voordeed als medewerker van de fraudedesk van 'de Volksbank'[1] heeft telefonisch contact met hen opgenomen. Hij vertelde dat verdachte transacties op hun bankrekening waren geconstateerd. Op zijn verzoek hebben de consumenten het programma AnyDesk geïnstalleerd, waarmee de fraudeur op afstand toegang kreeg tot hun computer. Ook hebben zij de applicatie Deblock geïnstalleerd. Vervolgens zijn op 22 en 23 februari 2026 verschillende bedragen van hun betaalrekening bij ASN overgeboekt. De consumenten stellen hierdoor in totaal € 33.500,- te hebben verloren en vinden dat ASN deze schade moet vergoeden.

3.2 De commissie is van oordeel dat er juridisch gezien sprake is van toegestane betalingstransacties. De consumenten betwisten namelijk niet dat zij de bedragen zelf hebben overgeboekt en de betalingsopdrachten hebben goedgekeurd. Dat zij dit op instructie van een fraudeur hebben gedaan, in de veronderstelling dat zij met een bankmedewerker te maken hadden, maakt dit niet anders. Op grond van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is een betalingstransactie toegestaan wanneer de betaler daarmee heeft ingestemd op de wijze die met de bank is overeengekomen. Omdat de consumenten met de betalingen hebben ingestemd, was ASN op grond van artikel 7:533 lid 4 BW in beginsel verplicht deze uit te voeren.

3.3 Omdat sprake is van toegestane betalingstransacties, rust op ASN in beginsel geen verplichting om de overgeboekte bedragen terug te betalen. Wel kan ASN gehouden zijn de schade te vergoeden als zij haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. Dit uitgangspunt volgt ook uit de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid, nummer 2026-0026.

ASN heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.4 ASN heeft haar zorgplicht tegenover de consumenten niet geschonden. Niet is namelijk komen vast te staan dat ASN vóór de uitvoering van de betwiste betalingen daadwerkelijk wist dat sprake was van fraude of op de hoogte was van omstandigheden die een concreet vermoeden van fraude opriepen.

3.5 Op ASN rust als betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht die voortvloeit uit haar maatschappelijke positie binnen het betalingsverkeer. Deze zorgplicht kan onder omstandigheden meebrengen dat ASN nader onderzoek moet doen, een klant moet waarschuwen of een betaling moet tegenhouden. Hoe ver die verplichting reikt, hangt af van de omstandigheden van het geval. ASN is echter niet verplicht om iedere toegestane betaling afzonderlijk op mogelijke fraude te controleren.

[1] Blijkens het handelsregister is de Volksbank een handelsnaam van ASN Bank N.V.

Een verplichting om nader onderzoek te doen kan wel ontstaan wanneer ASN daadwerkelijk kennis heeft van ongebruikelijke activiteiten die een vermoeden van fraude oproepen. Het moet daarbij gaan om concrete aanwijzingen waarvan ASN op dat moment op de hoogte was.

3.6 Van dergelijke omstandigheden is in dit geval niet gebleken. De betalingen zijn uitgevoerd via de gebruikelijke bankomgeving en met de persoonlijke beveiligingsmiddelen van de consumenten. Daarbij is het grootste gedeelte van de bedragen overgemaakt naar een rekening bij Deblock die volgens ASN op naam van een van de consumenten stond. Deze omstandigheden gaven ASN op zichzelf genomen geen aanleiding om aan te nemen dat de consumenten werden opgelicht. Dat achteraf is gebleken dat zij door een fraudeur werden aangestuurd, betekent niet dat ASN dit tijdens de uitvoering van de betalingen had moeten onderkennen.

3.7 Ook het feit dat ASN op 23 februari 2026 vanaf 20:44 uur aanvullende betaalpogingen van in totaal € 6.150,- heeft tegengehouden, leidt niet tot een ander oordeel. Uit het dossier blijkt dat het detectiesysteem van ASN toen aanleiding zag om verdere transacties te blokkeren. Dat ASN vanaf dat moment maatregelen heeft genomen, betekent niet dat zij ook voorafgaand aan dat tijdstip beschikte over voldoende concrete aanwijzingen van fraude. Uit de beschikbare stukken kan niet worden afgeleid dat ASN dergelijke aanwijzingen eerder had en desondanks betalingsopdrachten heeft uitgevoerd. De commissie kan daarom niet vaststellen dat ASN eerder had moeten ingrijpen.

3.8 Ook is niet komen vast te staan dat ASN onvoldoende maatregelen heeft getroffen om haar klanten tegen bankhelpdeskfraude te beschermen. ASN heeft toegelicht dat zij haar klanten via verschillende kanalen voor deze vorm van fraude heeft gewaarschuwd. Daarbij heeft zij onder meer gewezen op de risico's van software waarmee derden op afstand toegang kunnen krijgen tot een computer. Dat deze waarschuwingen de consumenten niet hebben beschermd tegen de fraude, betekent niet dat ASN in haar zorgplicht is tekortgeschoten. Van ASN kan niet worden verlangd dat zij iedere vorm van misleiding voorkomt.

3.9 De commissie begrijpt dat de consumenten ervan overtuigd waren dat zij met een echte bankmedewerker spraken en dat de fraudeur op overtuigende wijze hun vertrouwen heeft gewonnen. Deze omstandigheden maken echter niet dat ASN had moeten weten dat de betalingen onder invloed van een fraudeur plaatsvonden. Nu niet is komen vast te staan dat ASN haar zorgplicht heeft geschonden, is zij niet gehouden de schade van de consumenten te vergoeden.

ASN mocht het verzoek om coulance afwijzen

3.10 ASN mocht het verzoek van de consumenten om een vergoeding op grond van de coulanceregeling afwijzen.

ASN heeft toegelicht dat de consumenten niet aan de voorwaarden van de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken voldoen, omdat de bedragen niet zijn overgemaakt naar een zogenaamd veilige rekening bij de eigen bank, maar naar een Belgische bankrekening en een Franse rekening bij Deblock. Daarnaast heeft ASN bij haar beslissing betrokken dat de consumenten op verzoek van de fraudeur AnyDesk hebben geïnstalleerd, waarmee zij hem toegang tot hun computer hebben gegeven.

3.11 De weigering om een coulancevergoeding toe te kennen, is ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar als bedoeld in artikel 6:248 lid 2 BW. De consumenten hebben aangevoerd dat zij behoren tot een generatie die niet is opgegroeid met digitale communicatiemiddelen en daardoor minder bekend is met de risico's van deze vorm van fraude. Ook hebben zij benadrukt dat de fraudeur zeer geraffineerd te werk is gegaan en dat mensen uit alle lagen van de bevolking slachtoffer worden van dergelijke praktijken. De commissie begrijpt dat de consumenten door de fraude ernstig zijn benadeeld en dat het verlies van hun spaargeld grote gevolgen voor hen heeft. Deze omstandigheden zijn echter onvoldoende om ASN te verplichten hun schade buiten de voorwaarden van de coulance-regeling te vergoeden.

3.12 Daarbij weegt mee dat de consumenten de betalingen zelf hebben uitgevoerd en de fraudeur toegang tot hun computer hebben gegeven, terwijl ASN haar klanten voor deze werkwijze heeft gewaarschuwd. Dat de consumenten door een overtuigend optredende fraudeur zijn misleid, maakt de weigering van ASN om hun uit coulance tegemoet te komen niet onaanvaardbaar. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de coulanceregeling geen algemene verplichting voor banken inhoudt om iedere schade als gevolg van bankhelpdeskfraude te vergoeden.

3.13 Dit oordeel is in lijn met de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid, nummer 2026-0026. Ook in die zaak oordeelde de Commissie van Beroep dat de bank een verzoek om coulance mocht afwijzen, ondanks de geraffineerde werkwijze van de fraudeur en de ingrijpende financiële gevolgen voor de consumenten.

Conclusie

3.14 ASN hoeft de schade van de consumenten niet te vergoeden. De betalingen kwalificeren juridisch gezien als toegestane betalingstransacties en niet is komen vast te staan dat ASN haar zorgplicht heeft geschonden. Ook is de weigering om een vergoeding op grond van de coulanceregeling toe te kennen niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Omdat ASN niet aansprakelijk is voor de schade, kan in het midden blijven hoe hoog de daadwerkelijk geleden schade is. De commissie wijst de vordering van de consumenten daarom 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 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/.

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