

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0886

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De consumenten worden in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. J. Pieters, Anker Rechtshulp B.V.
- 1.3 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.
- 1.4 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten houden gezamenlijk bij de bank een betaal- en spaarrekening aan. Voor het autoriseren van betalingen vanaf deze rekeningen maken de consumenten gebruik van een digipass. Tussen 16 april 2025 en 6 mei 2025 is consument I door zogenaamde bank-medewerkers (hierna: de oplichters) ertoe bewogen om onder meer Quick Support te installeren op zijn telefoon en een Bitonic-account te openen. Vervolgens heeft consument I van de gezamenlijke betaal- en spaarrekening met zijn digipass in meerdere delen totaal € 322.420,- overgemaakt naar Bitonic en twee Britse rekeningnummers. De consumenten menen dat de bank haar zorgplicht tegenover hen heeft geschonden door de transacties uit te voeren. Zij vorderen daarom bovengenoemd bedrag, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 6 mei 2025 als schadevergoeding. De commissie oordeelt dat de klacht van de consumenten ongegrond is en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De bank is niet verplicht om de schade te vergoeden

- 3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de schade van de consumenten moet vergoeden. Hoewel de commissie het zeer schrijnend vindt wat de consumenten is overkomen, oordeelt zij dat de bank niet verplicht is om de schade te vergoeden. De commissie licht dat oordeel hieronder toe.

De consumenten zijn zelf verantwoordelijk voor de betalingen die zij hebben geautoriseerd

- 3.2 Er is sprake van 'toegestane betalingstransacties' waarvoor de consumenten in principe zelf verantwoordelijk zijn.¹ In deze kwestie staat het namelijk niet ter discussie dat consument I de betalingen zelf heeft geautoriseerd met het gebruik van zijn digipass. De bank hoeft de bedragen die de consumenten zelf hebben overgemaakt niet terug te betalen, tenzij de bank haar zorgplicht heeft geschonden.²

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.3 De commissie oordeelt dat de bank niet tekort is geschoten in haar zorgplicht, omdat zij geen gevaarsbewustzijn (meer) had van ongebruikelijk betalingsverkeer. Het is wel gebleken dat de bank bepaalde transacties tussen 16 april 2025 en 6 mei 2025 als ongebruikelijk had signaleerd en deze heeft onderzocht. Dit onderzoek bracht de bank tot de conclusie dat er geen sprake was van gevaar. De commissie oordeelt dat van de bank in de gegeven omstandigheden niet meer verwacht hoefde te worden dan zij heeft gedaan.
- 3.4 De zorgplicht die op de bank rust, strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in principe beperkt tot het uitvoeren van betaalopdrachten en het faciliteren van het betalingsverkeer. Wél kan van de bank verwacht worden dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.³ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waarvan zij behoorde te weten ('objectieve kennis').

¹ Artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

² Zie onder meer CvB Kifid nr. 2026-0026 (overweging 4.4). Deze en de andere in de uitspraak genoemde uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl

³ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl en onder meer GC Kifid nr. 2026-0705 (overweging 3.3).

Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consumenten meebrengen.

- 3.5 Hoewel de bank bepaalde betalingen waren opgevallen, is na onderzoek door de bank het bewustzijn van enig gevaar in het kader van ongebruikelijk betalingsverkeer door de gedragingen en verklaringen van de consumenten (of met name consument I) weggenomen. De commissie oordeelt dat de bank mocht vertrouwen op de verklaringen van consument I.⁴ In dit geval volgt dat de bank voor het eerst op 16 april 2025 onderzoek deed naar twee opvallende betalingen van de rekening(en) van de consumenten naar Bitonic. Deze betalingen had de bank tegengehouden, waarna de bank diezelfde dag een telefoongesprek voerde met consument I. Dat gesprek heeft ertoe geleid dat de bank de rekeningen weer vrijgaf. Uit de aangifte van consument I volgt dat hij met de oplichters een tekst had geoefend en die tekst consistent gebruikte tegenover de echte bankmedewerkers. Deze tekst gebruikte consument I dus ook in latere telefoongesprekken met de echte bank⁵. Deze tekst hield onder meer in dat de consumenten vanwege de onrust in de wereld en de lage rente bij de banken investeerden in Bitcoins en dat zij zelf een Bitonic-account hadden geopend. Ook hield de tekst in dat de consumenten zich goed hadden ingelezen en dat zij alleen handelden.
- 3.6 De commissie oordeelt dat er voor de bank geen aanleiding was om de betalingstransacties opnieuw of langer tegen te houden. De omstandigheid dat de betalingstransacties afweken van het normale betalingspatroon en de consumenten niet eerder crypto-transacties hebben verricht, leidt niet tot de conclusie dat de bank zich bewust was van gevaar.⁶ De consistente verklaringen en aangeleverde documentatie van de consumenten hebben ertoe geleid dat de bank het geld heeft vrijgegeven. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat zij vanwege de omschrijving bij de transacties, de vermelding van de eigen naam als rekeninghouder, de correcte authenticatie en eerdere telefoongesprekken met de consumenten met plausibele verklaringen de betalingen niet (nog) als opvallend had geclassificeerd.

Geen plicht tot vergoeding van de schade op basis van het coulancekader

- 3.7 Tot slot is de bank niet gehouden om op basis van het coulancekader de schade van de consumenten te vergoeden. De consumenten (dan wel consument I) hebben zelf, hoewel onbedoeld, een cruciale rol gespeeld bij het ontstaan van de schade door onware verklaringen aan de bank af te leggen.

⁴ Zie onder meer GC Kifid nr. 2026-0574.

⁵ Ook op 17 en 23 april 2025 vonden telefoongesprekken plaats tussen consument I en de bank.

⁶ Zie onder meer GC Kifid nr. 2025-0851 (overweging 3.10).

Dat de bank niet overgaat tot vergoeding van de schade op basis van het coulancekader is in de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.⁷ De commissie merkt daarbij op dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.⁸

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

⁷Zie ook GC Kifid nrs. 2026-0574 (overweging 3.16) en 2025-0912 (overweging 3.11).

⁸ Zie onder meer GC Kifid nrs. 2024-0216 en 2025-0503.