Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0496

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument 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 consument en ASN hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt bij ASN een betaalrekening aan. Zij stelt dat ASN haar zorgplicht heeft geschonden door betalingen toe te staan die uiteindelijk zijn gebruikt voor online gokken, terwijl de bank wist dat zij gokverslaafd was en geregistreerd stond in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS). De betalingen verliepen niet rechtstreeks naar gokplatformen, maar via verschillende betaalverwerkers. Volgens de consument had ASN de transacties moeten signaleren, monitoren en blokkeren. De consument vordert vergoeding van € 13.875,- aan gokverliezen. ASN voert aan dat sprake was van door de consument zelf geautoriseerde betalingen en dat op ASN geen verplichting rust om dergelijke transacties preventief tegen te houden. De commissie oordeelt dat de transacties door de consument zelf zijn verricht en dat op ASN in deze omstandigheden geen verplichting rustte om de betalingen te blokkeren of het betalingsverkeer van de consument te beperken. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De vraag is of ASN de betalingen had moeten tegenhouden

3.1 De commissie moet beoordelen of ASN gehouden was de betalingen van de consument tegen te houden of achteraf aan haar te vergoeden. De consument vindt van wel. Zij voert aan dat ASN wist dat zij gokverslaafd was en dat zij in het CRUKS stond geregistreerd. Volgens de consument had ASN daarom moeten ingrijpen toen zij in korte tijd meerdere betalingen deed die uiteindelijk zijn gebruikt voor online gokken. ASN betwist dat. Volgens ASN heeft de consument de betalingen zelf verricht en geautoriseerd, liepen de betalingen via betaal-verwerkers en rustte op ASN geen verplichting om deze betalingen preventief te blokkeren.

3.2 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat ASN haar had moeten beschermen tegen betalingen die zij zelf heeft gedaan, omdat ASN wist of had moeten weten dat deze betalingen verband hielden met online gokken en dat de consument zich in een kwetsbare positie bevond. Dat is de vraag die de commissie zal beoordelen.

De betalingen waren door de consument zelf geautoriseerd

3.3 Voor zover de consument zich beroept op de regels voor niet toegestane betalingstransacties, kan dat beroep niet slagen. Een betalingstransactie is toegestaan wanneer de betaler met de uitvoering daarvan heeft ingestemd. Dat volgt uit artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW). In deze zaak staat niet ter discussie dat de consument de betalingen zelf heeft ingevoerd en met haar eigen middelen heeft goedgekeurd. Daarmee gaat het om geautoriseerde betalingen.

3.4 Dat de consument achteraf stelt dat zij de betalingen niet had willen doen als ASN haar had tegengehouden, maakt die betalingen niet alsnog ongeautoriseerd. Het gaat bij de beoordeling van autorisatie om de vraag of de betaling technisch en juridisch door of namens de rekening-houder is goedgekeurd. Daarvan is hier sprake. ASN hoefde de bedragen daarom niet op grond van het wettelijke regime voor niet toegestane betalingstransacties aan de consument terug te betalen.

CRUKS verplicht ASN niet om het betalingsverkeer te blokkeren

3.5 De consument heeft veel nadruk gelegd op haar registratie in CRUKS. De commissie begrijpt waarom zij dat doet. Een CRUKS-registratie is een duidelijk signaal dat iemand zichzelf wil uitsluiten van deelname aan kansspelen. Het is daarmee ook een aanwijzing dat sprake kan zijn van kwetsbaarheid. Dat betekent echter niet dat uit die registratie rechtstreeks een verplichting voor ASN volgt om betalingen te monitoren of te blokkeren.

3.6 CRUKS is bedoeld om geregistreerde personen de toegang te ontzeggen tot kansspelen bij aanbieders die onder dat systeem vallen. De verplichtingen die uit CRUKS voortvloeien, richten zich in de eerste plaats tot kansspelaanbieders.

ASN is geen kansspelaanbieder, maar trad hier op als betaaldienstverlener. De enkele omstandigheid dat de consument in CRUKS stond geregistreerd, brengt daarom niet mee dat ASN verplicht was om haar betaalrekening preventief te beperken of betalingen naar betaalverwerkers tegen te houden.

3.7 Daarbij komt dat de consument zelf heeft gesteld dat de betalingen uiteindelijk terechtkwamen bij online gokaanbieders zonder Nederlandse vergunning. Juist in dat geval ligt niet zonder meer voor de hand dat een CRUKS-registratie de betaling feitelijk blokkeert. CRUKS ziet immers niet op het algemene betalingsverkeer van een consument, maar op toelating tot kansspelen door aanbieders die onder het Nederlandse systeem vallen. Dat maakt de positie van de consument begrijpelijk, maar het schept nog geen zelfstandige betalingsblokkeringsplicht voor ASN.

De zorgplicht gaat in deze omstandigheden niet zo ver

3.8 Vervolgens moet worden beoordeeld of ASN op grond van haar bancaire zorgplicht toch had moeten ingrijpen. Op een bank rust tegenover haar klanten een zorgplicht. Die zorgplicht brengt mee dat een bank rekening moet houden met de gerechtvaardigde belangen van haar klant. De omvang van die zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van de dienstverlening, de deskundigheid en kwetsbaarheid van de klant en de kenbaarheid van het risico voor de bank.

3.9 In deze zaak is van belang dat ASN uitsluitend optrad als betaaldienstverlener. Zij gaf geen beleggingsadvies, verstrekte geen krediet en beheerde geen vermogen van de consument. De dienstverlening bestond uit het aanhouden van een betaalrekening en het uitvoeren van betaalopdrachten die de consument zelf gaf. Bij die dienstverlening is het uitgangspunt dat een handelingsbekwame rekeninghouder zelf bepaalt aan wie zij geld overmaakt. Een bank mag en moet geautoriseerde betaalopdrachten in beginsel uitvoeren. Daar staat tegenover dat een bank niet zonder duidelijke grondslag de beschikkingsvrijheid van een klant mag beperken.

3.10 De consument voert aan dat ASN wist dat zij gokverslaafd was. ASN heeft erkend dat de consument in 2023 in het kader van een eerder onderzoek melding heeft gemaakt van gokproblematiek. Dat is een relevante omstandigheid. Die enkele mededeling betekent echter nog niet dat ASN vanaf dat moment gehouden was om alle latere transacties van de consument inhoudelijk te beoordelen op een mogelijk verband met gokken. De consument stond niet onder bewind en er was geen rechterlijke of wettelijke beperking van haar bevoegdheid om over haar rekening te beschikken. ASN mocht er daarom in beginsel van uitgaan dat de consument bevoegd was om zelf betaalopdrachten te geven.

3.11 Ook het transactiepatroon leidt niet tot een ander oordeel. De consument heeft in de periode van 13 augustus 2025 tot en met 20 augustus 2025 in korte tijd meerdere betalingen gedaan. Volgens haar gaat het om achttien betalingen met een totaalbedrag van € 13.875,-. Dat is een aanzienlijk bedrag en de commissie begrijpt dat dit voor de consument zeer ingrijpend is. Maar daaruit volgt nog niet dat ASN deze betalingen had moeten blokkeren.

De betalingen werden niet rechtstreeks aan gokplatformen gedaan, maar aan verschillende betaalverwerkers. ASN heeft toegelicht dat zij uit de naam of omschrijving van dergelijke betaalverwerkers niet zonder meer kan afleiden dat de betaling uiteindelijk bestemd is voor een online kansspelaanbieder. De consument heeft weliswaar achteraf stukken overgelegd waaruit volgens haar blijkt dat de betalingen daadwerkelijk zijn gebruikt voor online gokken, maar dat betekent niet dat ASN dit op het moment van uitvoering van de betalingen ook had moeten herkennen.

3.12 De door de consument voorgestane verplichting zou erop neerkomen dat ASN bij een bekende of vermoede gokproblematiek actief moet beoordelen welke betaalopdrachten mogelijk verband houden met gokken en die opdrachten vervolgens moet tegenhouden. Dat is een vergaande beperking van het betalingsverkeer van een handelingsbekwame klant. Voor een dergelijke verplichting bestaat in deze zaak onvoldoende grondslag. De zorgplicht van ASN strekt niet zo ver dat zij de consument in deze omstandigheden had moeten beschermen tegen door haarzelf geïnitieerde en geautoriseerde betalingen.

De Wwft geeft de consument geen aanspraak op schadevergoeding

3.13 De consument heeft ook gewezen op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Volgens haar had ASN de transacties moeten signaleren als ongebruikelijk en had ASN op grond daarvan moeten ingrijpen. Ook dat standpunt kan niet tot toewijzing van de vordering leiden. De Wwft verplicht banken tot cliëntonderzoek en transactiemonitoring ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Die verplichtingen dienen in de eerste plaats de integriteit van het financiële stelsel. Zij zijn niet bedoeld als algemene bescherming van individuele consumenten tegen financiële schade door eigen gokgedrag.

3.14 Dat een bank op grond van de Wwft transacties monitort, betekent dus niet dat iedere opvallende of risicovolle betaling civielrechtelijk moet worden tegengehouden ter bescherming van de klant. Zelfs als bepaalde betalingen aanleiding hadden kunnen geven tot intern onderzoek, volgt daaruit nog niet dat ASN jegens de consument verplicht was de betalingen te blokkeren of dat zij aansprakelijk is voor de verliezen die de consument daarna stelt te hebben geleden.

De vordering wordt afgewezen

3.15 De commissie begrijpt dat de consument grote financiële schade heeft ervaren en dat zij vindt dat ASN haar beter had moeten beschermen. De commissie ziet ook dat de consument zich in een kwetsbare positie bevond en dat problematisch gokgedrag zeer ernstige gevolgen kan hebben.

Dat neemt echter niet weg dat de juridische vraag is of ASN gehouden was de door de consument zelf verrichte en geautoriseerde betalingen te blokkeren of achteraf te vergoeden en dat is niet het geval.

3.16 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

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