Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0890

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. L.R. Papenhove, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN
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 ABN.

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

2. De kern

De consument is opgelicht door iemand die zich voordeed als medewerker van ING. Deze persoon vertelde de consument geld over te maken naar zijn ABN-rekening. Daarna moest de consument betalingen doen aan bol.com. De consument vordert vergoeding van deze overgemaakte bedragen. De commissie is van oordeel dat het gaat om toegestane betalingen. Daarom hoeft ABN volgens de wet de schade in beginsel niet te vergoeden. De commissie oordeelt dat verder niet is gebleken dat ABN haar zorgplicht heeft geschonden. Zonder die zorgplichtschending is ABN niet gehouden tot schadevergoeding. De coulanceregeling die geldt bij bankhelpdeskfraude is in dit geval niet van toepassing. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.1 De commissie oordeelt allereerst dat sprake is van toegestane betalingstransacties in juridische zin.

3.2 De consument erkent dat hij de betalingen via de app van ABN heeft uitgevoerd. De consument voert hierbij aan dat hij zich niet realiseerde hiermee ook betalingen naar bol.com te autoriseren en dat ABN onvoldoende rekening heeft gehouden met de omstandigheden waaronder de transacties zijn uitgevoerd.

3.3 Op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) mag een betaaldienstverlener (in dit geval ABN) een betalingstransactie uitsluitend uitvoeren wanneer de betaler (in dit geval de consument) daarvoor toestemming heeft gegeven. Deze instemming moet worden verleend volgens de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW). Wanneer die instemming niet is verleend, is sprake van een niet-toegestane transactie. Nu de consument heeft erkend de betalingen zelf te hebben uitgevoerd volgens de afgesproken vorm en procedure, namelijk: iDEAL-betalingen die zijn geautoriseerd met het betaalinstrument van de consument, is die instemming wel verleend en is dus sprake van toegestane betalingstransacties. Dat de consument zich niet realiseerde dat hij werd opgelicht en niet doorhad de betalingen naar bol.com te autoriseren, maakt dit oordeel niet anders.

3.4 Omdat sprake is van toegestane betalingstransacties, bestaat op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen verplichting voor ABN om de bedragen terug te betalen. ABN was gehouden de transacties uit te voeren.[1] Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is ABN dan ook niet gehouden tot vergoeding van de door de consument geleden schade.[2] Dit kan anders zijn als ABN haar zorgplicht heeft geschonden.

ABN heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 Voor ABN kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Naar het oordeel van de commissie heeft ABN haar zorgplicht niet geschonden.

3.6 De zorgplicht die op ABN rust, houdt kort gezegd in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.

---

[1] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[2] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

Volgens de vaste lijn van de commissie mag van ABN worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] In het kader van de zorgplicht van ABN als betaaldienstverlener kan van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[4] Bepalend is datgene waar ABN daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waarvan zij af behoorde te weten ('objectieve kennis').[5] Het criterium dat hierbij geldt, is of ABN daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

3.7 De consument stelt dat ABN haar zorgplicht wel geschonden heeft, omdat hij de betaalrekening bij ABN enkel heeft geopend om een spaardeposito te kunnen openen. Tot de datum van de oplichting zijn er met de betaalrekening geen betalingen gedaan. Op 28 januari 2026 zijn in minder dan een uur 28 betalingen uitgevoerd en zijn deze betalingen afgewisseld met vier overboekingen van elk € 500,- vanaf een rekening van de consument bij een andere bank. De consument stelt dat deze plotselinge verandering in het gebruik van de betaalrekening en het daaropvolgende transactieverloop zodanig opvallend en afwijkend is, dat de zorgplicht van ABN ertoe verplichtte om tijdig in te grijpen.

3.8 De commissie onderkent dat sprake was van een achteraf bezien opvallend transactieverloop. Dat een transactiepatroon achteraf bezien opvallend en ongebruikelijk is, betekent echter nog niet dat ABN zich tijdens de uitvoering daadwerkelijk bewust was van een concreet fraude-gevaar. Uit het dossier blijkt ook niet dat ABN op dat moment bekend was met het sms-bericht, het telefoongesprek met de vermeende ING-medewerker en de instructies die de consument tijdens dat gesprek kreeg. Voorts is niet komen vast te staan dat ABN tijdens de uitvoering over andere concrete signalen beschikte waaruit zij kon afleiden dat de consument onder invloed van een fraudeur handelde. De bank hoorde pas na uitvoering van de betalingen dat de consument was opgelicht. Daarom kan niet worden vastgesteld dat ABN tijdens de uitvoering van de transacties daadwerkelijk bewust was van een concreet fraudegevaar. Dat de betaalrekening eerder nauwelijks werd gebruikt en dat binnen korte tijd een groot aantal betalingen werd verricht, maakt dit niet anders. Deze omstandigheden kunnen weliswaar wijzen op ongebruikelijk betalingsverkeer, maar zijn zonder bijkomende aanwijzingen onvoldoende om aan te nemen dat ABN daadwerkelijk bewust was van een concreet fraudegevaar. De commissie oordeelt daarom dat ABN niet verplicht was de betalingen tegen te houden, nader onderzoek te doen of contact op te nemen met de consument.

[3] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[4] Zie o.a. Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[5] Rechtbank Amsterdam 23 oktober 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

Er is niet voldaan aan de voorwaarden van de coulanceregeling

3.9 De commissie oordeelt dat ABN in dit specifieke geval ook niet gehouden is de schade van de consument te vergoeden op basis van de coulanceregeling zoals afgesproken tussen de vier grootbanken en de Nederlandse Vereniging Van Banken (hierna: de coulanceregeling).[6] Het is niet gebleken dat de afwijzing door ABN op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.10 De consument voert aan dat de coulanceregeling onterecht te nauw wordt geïnterpreteerd. Volgens artikel 2 van de toetsingscriteria van de coulanceregeling moet sprake zijn geweest van de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank, in dit geval ABN. De consument stelt dat bij het eerste contactmoment dan wel gebruik is gemaakt van de naam en/of het telefoon-nummer van een andere bank (ING), maar dat de fraude zich verder heeft ontwikkeld en de bankrekening van de consument bij ABN bij de oplichting is betrokken.

3.11 ABN heeft terecht aangevoerd dat niet voldaan is aan de voorwaarden van de coulanceregeling. Uit de coulanceregeling volgt dat ABN in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van de daarin opgenomen criteria. Het gaat dus om coulance waarmee ten gunste van consumenten wordt afgeweken van de wet.[7] De situatie van de consument valt niet onder de definitie van bankhelpdeskfraude (spoofing) zoals bedoeld in de coulanceregeling omdat de consument is gebeld door een oplichter die zich voordeed als medewerker van een andere bank.[8] Het feit dat de betaalrekening van de consument bij ABN in het verdere verloop van de fraude is betrokken, betekent niet dat ABN dit onder de coulanceregeling moet laten vallen. De situatie waarin de consument verkeerde is een andere situatie dan de situatie dat de spoofing aanvangt met gebruik van de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank zoals bedoeld in het toetsingskader van de coulanceregeling.

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/.

[6] Toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdeskfraude (coulancekader)
[7] Zie ook Kifid GC nr. 2025-0695.
[8] Onder 1 en 2 Toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdeskfraude (coulancekader)

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