Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0570

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	15 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2023 heeft de consument op instructie van (achteraf gebleken) fraudeurs in minder dan twee maanden tijd € 61.500,- overgemaakt, in acht betalingen. De consument dacht dat hij belegde in cryptocurrency, maar in plaats daarvan verdween het geld naar de fraudeurs. Op die manier is de consument slachtoffer geworden van boilerroomfraude. De frauduleuze betalingen heeft hij gedaan vanaf zijn betaalrekening bij de bank. Volgens de consument is de bank meerdere verplichtingen niet nagekomen en hij vordert dat de bank de schade van € 61.500,- aan hem vergoedt. De commissie is van oordeel dat de bank geen verplichtingen geschonden heeft en wijst de vordering af. De consument heeft een aantal andere verzoeken gedaan en ook die worden afgewezen.

3. De beoordeling

Risicobeoordeling en transactiemonitoring

3.1 Volgens de consument heeft de bank zijn financiële activiteiten niet op de juiste manier beoordeeld en hem geen begeleiding gegeven over mogelijke risico's.

De consument stelt dat de bank hem daardoor blootgesteld heeft aan onnodige financiële schade. De consument is niet gewaarschuwd voor deze fraude, terwijl er een groot bedrag mee gemoeid was, wat de consument in een kwetsbare positie bracht om lopende transacties uit te voeren. De bank heeft haar zorgplicht geschonden volgens de consument. De consument stelt ook dat de bank haar transactiemonitoringsverplichting niet is nagekomen. Als zij dat wel had gedaan, had de bank volgens de consument opgemerkt dat het bedrijf waardoor hij opgelicht is, niet geregistreerd is in een EU-lidstaat en desondanks investeringen in crypto aanbiedt. Volgens de meest recente EU MiCA-verordening (EU) 2023/11141 is het verboden om financiële diensten aan te bieden aan inwoners van een EU-lidstaat. Ook heeft de bank de opvallende transacties niet gemonitord en hanteerde de bank geen strengere maatregelen om te beoordelen of er sprake was van witwassen of de financiering van terrorisme, of dat de middelen anderszins afkomstig waren uit een strafbaar feit.

3.2 De bank reageert hierop dat zij bij de onderhavige transacties enkel gefungeerd heeft als betaaldienstverlener en dat zij daarom geen onderzoek hoefde te doen naar de begunstigde. De bank had ook geen verplichting om de transacties van de consument te monitoren op oplichting. Wel heeft de bank in algemene zin gewaarschuwd voor dit type fraude. Bijvoorbeeld op haar website en samen met andere banken in de campagne “Hang op, klik weg, bel uw bank”.

3.3 De commissie bevestigt dat de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt is tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[1] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[2] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden ‘gevaar’ bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld.[3]

3.4 De consument stelt niet dat de bank daadwerkelijk op de hoogte was van de oplichtingspraktijken, of van de aard van de begunstigde. Dat is ook anderszins niet gebleken.

[1] Zie GC Kifid 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 ‘Van den Berg’. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank hoefde dus niet te waarschuwen voor de fraude en de bank heeft haar zorgplicht dus niet geschonden.

Cliëntenonderzoek

3.5 De consument stelt verder dat de bank geen verscherpte cliëntenonderzoeksmaatregelen (customer due diligence) uitgevoerd heeft, ondanks de plotselinge verandering in zijn financiële transacties.

3.6 De bank reageert hierop dat het cliëntenonderzoek bedoeld is om erop toe te zien of de klanten van de bank zich aan wet- en regelgeving houden. Het cliëntenonderzoek is niet bedoeld om te voorkomen dat de consument als klant van de bank slachtoffer wordt van fraude. Met betrekking tot de begunstigde rustte er geen verplichtingen op het gebied van cliënten-onderzoek, omdat de begunstigde niet bij de bank bankiert.

3.7 De commissie is met de bank eens dat het cliëntenonderzoek dat zij moet uitvoeren onder haar klanten (zoals ook de consument) niet bedoeld is om de consument te behoeden voor fraude. Als de bank het cliëntenonderzoek naar de consument niet goed zou hebben uitgevoerd (een stelling die niet onderbouwd is door de consument), zou de bank niet kunnen voorkomen dat de consument slachtoffer zou worden van de fraude. Een cliëntenonderzoek naar de begunstigde kon de bank niet doen, omdat de begunstigde geen klant is van de bank. Het is dus niet komen vast te staan dat de bank verplichtingen heeft geschonden op het gebied van cliënten-onderzoek, die ertoe kunnen leiden dat de bank de schade van de consument moet vergoeden.

Melding van verdachte transacties

3.8 Tot slot stelt de consument dat de bank melding had moeten doen van de frauduleuze transacties, omdat die transacties betrekking hadden op, of in totaal € 10.000,- of meer bedroegen en er een verdacht patroon op de betaalrekening was. De transacties weken af van het gebruikelijke rekeninggebruik, risicoprofiel en economisch, vermogens- of financieel profiel van de consument. De transacties hielden bovendien verband met crypto, wat ook ongebruikelijk was voor de consument.

3.9 De commissie merkt op dat de verplichting om melding te maken van verdachte transacties eveneens niet bedoeld is om de consument te behoeden voor fraude (artikel 2a van de Wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme (Wwft), zie de bijlage voor de in deze uitspraak genoemde wetsartikelen). Net zoals het cliëntenonderzoek is de melding van verdachte transacties een maatregel ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering.

De bank heeft niet kenbaar gemaakt of zij de transacties gemeld heeft (daar rust ook een geheimhoudingsverplichting op voor de bank, artikel 22 Wwft), maar ook als de bank dat niet gedaan heeft, leidt dat er niet toe dat de bank de schade van de consument moet vergoeden.

De overige verzoeken van de consument

3.10 Naast de vordering tot het betalen van schadevergoeding, vordert de consument dat de bank de volgende verzoeken inwilligt:

a Een grondig onderzoek instellen naar de verdachte transacties;
b Een geschilprocedure starten met betrekking tot de frauduleuze transacties;
c De frauduleuze transacties terugdraaien;
d Haar monitoringsverplichtingen aanscherpen om toekomstige tekortkomingen te voorkomen;
e De consument voorzien van een schriftelijke uitleg van de bevindingen en de genomen maatregelen.

3.11 De bank heeft gereageerd op de klacht van de consument. Daaruit volgt voor de commissie dat de bank al onderzoek naar de transacties uitgevoerd heeft (a). In een van de reacties van de bank heeft zij benoemd dat zij een terugboekingsverzoek heeft ingediend bij het begunstigde cryptoplatform. De bank is dus al een geschilprocedure gestart met betrekking tot de frauduleuze transacties (b). Verder brengt de bank naar voren dat de transacties onherroepelijk zijn. De transacties kunnen dus niet teruggedraaid worden. De commissie onderschrijft dat de transacties onherroepelijk zijn, vanaf het moment dat de bank de betalingsopdracht van de consument ontvangen heeft. Dat volgt uit artikel 7:534 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, in samenhang met artikel 7:532 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek[4] (c). Over punten d en e heeft de bank geen informatie gegeven, maar hiervoor is vastgesteld dat de bank geen verplichtingen geschonden heeft die de fraude hadden kunnen voorkomen. De commissie wijst die verzoeken van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[4] Niet gesteld of gebleken is dat de voorwaarden van de bank ruimte geven om de betalingen later te herroepen, zoals bedoeld in artikel 7:534 lid 5.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikelen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme en het Burgerlijk Wetboek

Wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme

Artikel 2a

1. Ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme verricht een instelling cliëntenonderzoek en meldt zij verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transacties overeenkomstig de bij of krachtens de hoofdstukken 2 en 3 gestelde regels. Daarbij besteedt een instelling bijzondere aandacht aan ongebruikelijke transactiepatronen en aan transacties die naar hun aard een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme met zich brengen.

2. Een instelling treft adequate maatregelen ter voorkoming van risico's op witwassen en financieren van terrorisme die kunnen ontstaan door het gebruik van nieuwe technologieën in het economisch verkeer.

Artikel 22

1. Het is een ieder die uit hoofde van de toepassing van deze wet of van krachtens deze wet genomen besluiten enige taak vervult of heeft vervuld verboden van vertrouwelijke gegevens of inlichtingen, die ingevolge deze wet dan wel ingevolge titel 5.2 van de Algemene wet bestuursrecht zijn verstrekt of ontvangen, of van een buitenlandse toezichthoudende instantie zijn ontvangen, verder of anders gebruik te maken of daaraan verder of anders bekendheid te geven dan voor de uitoefening van zijn taak of door deze wet wordt geëist.

2. In afwijking van het eerste lid, kan de toezichthoudende autoriteit met gebruikmaking van de in het eerste lid bedoelde informatie mededelingen doen, indien deze niet kunnen worden herleid tot afzonderlijke personen.

3. Het eerste en tweede lid laten ten aanzien van degene op wie het tweede lid van toepassing is, onverlet de toepasselijkheid van de bepalingen van het Wetboek van Strafvordering.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:532

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.

2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.

3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.

4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.

6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.