Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0002

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	2 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Beleggingsfraude. De consument is opgelicht door derden, die haar ertoe hebben bewogen om zogenaamd te gaan beleggen in crypto's. De consument vordert onder andere vergoeding van de als gevolg hiervan geleden schade. De commissie is van oordeel dat in juridische zin sprake is van toegestane betalingstransacties. Verder is van belang dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om de betalings-transacties van de consument te onderzoeken. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dan ook dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de fraude. De vorderingen van de consument worden 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Ook maakt zij gebruik van de mobiel bankieren app van de bank (hierna: de app).

2.2 In februari 2022 is de consument via social media in contact gekomen met een persoon die haar heeft overgehaald om te gaan beleggen in crypto's. Vervolgens heeft zij met meerdere personen contact gehad over deze beleggingen (hierna: de fraudeur(s)).

Zij ondersteunden haar bij het aanmaken van accounts op diverse cryptoplatforms en instrueerden haar om het programma Anydesk te downloaden. Op verzoek van de fraudeurs heeft de consument daarnaast diverse persoonlijke documenten per e-mail verstrekt.

2.3 Tussen 23 februari 2022 en 16 juli 2022 heeft de consument vanaf haar betaalrekening bij de bank 20 betalingen (totaalbedrag € 57.405,-) verricht aan verschillende cryptoplatforms. Zij heeft deze betalingen zelf bevestigd door middel van de app. Op 11 maart 2022, 1 juni 2022, 8 juni 2022, 13 juni 2022, 23 juni 2022, 27 juni 2022 en 15 juli 2022 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument over de transacties en haar gewaarschuwd voor de mogelijke fraude.

2.4 Op enig moment heeft de consument vastgesteld dat ze is opgelicht door de fraudeurs. Op 30 september 2024 heeft zij bij de politie aangifte gedaan van beleggingsfraude.

2.5 In maart 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en verzocht om vergoeding van de door haar geleden schade. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De daaropvolgende correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument haar klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.6 De consument vordert dat er grondig onderzoek wordt gedaan naar de fraudeleuze transacties. Daarnaast vordert zij ongedaanmaking van de frauduleuze transacties dan wel terugbetaling van deze transacties, zijnde een bedrag van € 59.000,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 24 februari 2022. Ook vordert zij een compensatie voor de geleden financiële en emotionele schade. Daarnaast vordert zij dat de bank haar naleving van regelgeving op het gebied van *Anti-Money Laundering* en *Know Your Customer* versterkt om herhaling in de toekomst te voorkomen. Tot slot vordert de consument een gedetailleerde schriftelijke toelichting van de bank over hun bevindingen en de maatregelen die zij naar aanleiding van deze klacht zullen nemen.

2.7 Aan deze vorderingen legt de consument – samengevat – het volgende ten grondslag:
- De consument is slachtoffer geworden van een geavanceerde cryptocurrency-fraude. De fraudeurs hebben haar onder valse voorwendselen herhaaldelijk aangezet tot het doen van betalingen voor de aanschaf van crypto's, waarbij haar hoge rendementen in het vooruitzicht werden gesteld. Gezien de wijze waarop de consument is misleid, kan niet worden gesteld dat zij op vrije en geïnformeerde wijze toestemming heeft verleend voor de betreffende transacties. Er is dus geen sprake van toegestane betalingstransacties.
- Voorts heeft de bank haar zorgplicht geschonden en op meerdere punten onzorgvuldig gehandeld. Ook heeft de bank nagelaten de consument te beschermen tegen deze fraude.

Zo heeft de bank haar verplichtingen uit hoofde van Europese en Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van witwassen en terrorismefinanciering, zoals vastgelegd in de vijfde en zesde anti-witwasrichtlijnen[1] en de Wwft[2] geschonden. Er is geen risico-analyse uitgevoerd en er heeft geen adequate monitoring van de transacties plaats-gevonden. Als gevolg daarvan zijn verdachte, ongebruikelijke en risicovolle transacties niet gesignaleerd of gemeld. Dit terwijl het om cryptotransacties ging die duidelijk afweken van het reguliere bestedingspatroon van de consument: in korte tijd zijn hoge bedragen overgemaakt naar buiten de EU gevestigde bedrijven. Bovendien had de consument nooit eerder bedragen overgemaakt naar deze partijen. Ondanks deze signalen heeft de bank geen aanvullende controles uitgevoerd en geen navraag gedaan bij de consument. Daarmee heeft de bank ook haar verplichtingen uit de PSD2[3] en de PSR[4] geschonden. Hoewel de bank de consument heeft gebeld over de betalingen, heeft de bank nagelaten om de consument tijdens deze gesprekken voldoende indringend te waarschuwen voor de fraude. Ook had de bank de betalingen moeten blokkeren.

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor onder andere de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de (beleggings)fraude waar zij slachtoffer van is geworden.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen en begrijpt dat de situatie veel impact op haar heeft gehad. In lijn met haar eerdere uitspraken[5] is de commissie echter van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is jegens de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

---

[1] Vijfde anti-witwasrichtlijn: Richtlijn (EU) 2018/843 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2018 en zesde anti-witwasrichtlijn: Richtlijn (EU) 2024/1640 van het Europees Parlement en de Raad van 31 mei 2024.
[2] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
[3] Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt ('Payment Services Directive 2').
[4] Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende betalingsdiensten in de interne markt (Payment Services Regulation).
[5] O.a. GC Kifid nrs. 2019-531, 2019-882, 2022-0178 en 2022-0235. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

Toegestane betalingstransacties

3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)[6] sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend volgens de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalings-transactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. Het verlies dat voortvloeit uit een niet-toegestane betalingstransactie komt op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.4 De bank heeft toegelicht dat de consument haar goedkeuring en instemming heeft verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaaldienstverlener (de bank) en de betaler (de consument) zijn overeengekomen door betalingsopdrachten te bevestigen in de app. Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – zou zijn misleid door de fraudeurs, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransacties gekwalificeerd moeten worden als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW.[7]

3.5 Bij toegestane betalingstransacties geldt het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW was de bank, als betaaldienst-verlener, gehouden om deze transacties uit te voeren. Voor zover de consument vordert dat de bank de betalingen ongedaan dient te maken c.q. moet terughalen, merkt de commissie op dat de betalingen onherroepelijk zijn geworden nadat de betaalopdracht door de bank is ontvangen (artikelen 7:522 lid 3 en 7:534 lid 1 BW). Gelet daarop kan de bank niet gehouden worden de door de consument ingegeven en geaccordeerde betalingen terug te halen. Bovendien heeft de bank niet de bevoegdheid om eigenhandig betalingen terug te draaien.[8]

3.6 Gelet op het voorgaande is de bank op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument.[9]

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.7 Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

---

[6] De PSD2 is geïmplementeerd in boek 7 BW.
[7] O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.
[8] O.a. GC Kifid nrs. 2020-308, 2024-0058 en 2025-0535.
[9] 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.

3.8 Op de bank rust een (bijzondere) zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[10] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[11] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.9 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[12] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.10 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Zo is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Ook is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransacties op de hoogte was of had moeten zijn dat deze werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de betalingsopdrachten wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.[13] Dat de betalingen afweken van het bestedingspatroon van de consument, maakt ook niet dat de bank wist dat zij werd opgelicht of dat zij wist dat de consument voor haar doen buitensporig grote betalingen verrichtte.[14] Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.

3.11 Voorts staat vast dat de bank invulling heeft gegeven aan haar zorgplicht door de consument tussen maart 2022 en juli 2022 verschillende keren telefonisch te waarschuwen voor mogelijke beleggingsfraude. Ondanks deze waarschuwingen heeft de consument ervoor gekozen de betalingen toch uit te voeren.

---

[10] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[11] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.
[12] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.
[13] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2024-0455.
[14] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0239 en 2024-0455.

Dat later is gebleken dat er daadwerkelijk sprake was van beleggingsfraude, is een omstandigheid die de bank niet valt aan te rekenen. Er zijn geen aanwijzingen dat de bank wist of had moeten weten dat de overgemaakte gelden terecht zouden komen bij een mogelijk onbetrouwbare partij. Tot slot ligt het op de weg van de consument, en niet van de bank, om te onderzoeken met wie zij zaken doet en waarin zij investeert.

3.12 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan haar te vergoeden.

Overige

3.13 De consument stelt daarnaast dat de bank haar verplichtingen inzake de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering niet is nagekomen. Daarbij verwijst de consument naar begrippen als *Know Your Customer* (KYC), *Anti Money Laundering* (AML), *Enhanced Customer Due Diligence* (CDD), *Suspicious Activity Report* (SAR), alsook naar de vijfde en zesde anti-witwasrichtlijn en de Wwft. Al deze begrippen en wetgeving hebben te maken met het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering.

3.14 De verplichting van financiële dienstverleners (dus ook de bank) tot het doen van cliënten-onderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de hiervoor genoemde wetgeving is echter in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake. En bovendien hoeft de bank cliëntenonderzoek uit hoofde van dergelijke wetgeving alleen uit te voeren naar haar eigen klanten. De begunstigde is geen klant van de bank, dus zij hoefde daar ook geen onderzoek naar te doen.[15] Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake.[16]

3.15 De commissie merkt nog op dat de verplichting van de bank tot het monitoren van transacties in het kader van de PSD2 ziet op het voorkomen van zogenaamde bancaire fraude. De consument is slachtoffer geworden van niet-bancaire fraude.

3.16 De consument heeft daarnaast verzocht om een grondig onderzoek naar de frauduleuze transacties. Zij heeft echter niet onderbouwd op welke grond de bank verplicht zou zijn om een dergelijk onderzoek uit te voeren. Reeds daarom wordt die vordering afgewezen. Voor zover de consument van mening is dat Kifid zelf een dergelijk onderzoek zou moeten instellen, merkt de commissie op dat Kifid daartoe niet bevoegd is.

---

[15] O.a. GC Kifid nrs. 2022-0148, 2022-0779, 2024-0408 en 2025-0571.
[16] O.a. GC Kifid nrs. 2022-0779 en 2024-0408.

3.17 De consument vordert, naast vergoeding van de betwiste transacties, tevens compensatie voor de geleden financiële en emotionele schade, een betere naleving door de bank van de AML- en KYC-regelgeving, alsmede een gedetailleerde schriftelijke toelichting van de bank over haar bevindingen en de maatregelen die naar aanleiding van deze klacht zullen worden genomen. Nu de commissie hiervoor heeft geoordeeld dat er geen gronden bestaan voor vergoeding van de door consument betwiste transacties, bestaat er ook geen grond voor toewijzing van de overige vorderingen van de consument.

Slotsom

3.18 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is en de vorderingen moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl