Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0639

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	8 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Fraude. Toegestane betalingstransacties. Zorgplicht bank. De consument is het slachtoffer geworden van fraude en vordert dat de bank zijn schade vergoedt. De commissie heeft vastgesteld dat de bank slechts is opgetreden als betaaldienstverlener. In die rol heeft de bank geen algemene monitoringsplicht en heeft zij naar het oordeel van de commissie haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden. De commissie concludeert dat de bank geen verplichting tot schadevergoeding heeft en wijst de vordering af.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 In oktober 2023 is de consument via Instagram bekend geraakt met een beleggings-platform. De consument heeft zich geregistreerd op het beleggingsplatform en is daarna telefonisch benaderd door vermeende medewerkers, onder wie personen die zich uitgaven als “[naam 1]”, “[naam 2]” en “[naam 3]” (hierna: de oplichters).

2.3 Op 10 oktober 2023 heeft de consument een bedrag van € 261,- overgeboekt van zijn betaalrekening naar de betaalrekening van [begunstigde 1] bij ABN AMRO Bank N.V.

2.4 Op 30 oktober 2023 heeft de consument een bedrag van € 5.000,- overgeboekt van zijn betaalrekening naar de betaalrekening van [begunstigde 2] bij de bank. [Begunstigde 2] heeft het bedrag teruggeboekt naar de consument en contact opgenomen met de bank. Vervolgens heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument en hem gewaarschuwd dat hij mogelijk slachtoffer was geworden van beleggingsfraude.

2.5 Op 9 december 2023 heeft de consument opnieuw een bedrag van € 5.000,- overgeboekt naar een buitenlandse rekening van [begunstigde 3].

2.6 Op 21 juni 2024 heeft de consument de bank per brief aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade. Op 5 augustus 2024 heeft de bank schriftelijk gereageerd en gesteld dat zij geen reden tot schadevergoeding ziet.

De vordering en klacht

2.7 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 5.261,- vergoedt. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan:

- Ten eerste moeten de betalingstransacties worden aangemerkt als niet toegestaan. Hoewel hij erkent zijn akkoord gegeven te hebben via de Mobiel Bankieren App, heeft hij dit gedaan onder invloed van misleiding. Er was geen sprake van een vrije, geïnformeerde toestemming. De rechtshandeling is daarom vernietigbaar.

- Ten tweede heeft de bank haar zorgplicht tegenover hem geschonden. Het bedrag van € 5.000,- dat de consument overboekte naar een buitenlands rekening-nummer was niet in overeenstemming met zijn reguliere uitgavepatroon. Daarnaast gebruikte hij een generieke omschrijving bij de overboeking en waren er (ook andere) signalen dat het beleggingsplatform malafide is. De bank had om die redenen moeten vermoeden dat er sprake was van fraude en had passende maatregelen moeten nemen ter bescherming van zijn financiële belangen. De wet ter voorkomingen van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) en de Wet op het financieel toezicht (Wft) verplichten de bank tot proactief handelen bij vermoedens van fraude. De bank mag daarbij niet uitsluitend afgaan op het feit dat een klant een overboeking zelf initieert of bevestigt, maar moet ook zelfstandig beoordelen of de overboeking – gelet op de omstandigheden – frauduleus kan zijn. Dat de bank heeft nagelaten de ongebruikelijke transacties te detecteren, analyseren of desnoods zijn betaalrekening tijdelijk te blokkeren, betekent dat de bank in strijd met deze verplichtingen en haar zorgplicht heeft gehandeld. Het is daarom onredelijk dat de bank de volledige verantwoordelijkheid voor de geleden schade bij de consument legt.

- Ten derde heeft de bank ontoereikend gereageerd op de situatie van de consument. Zo heeft de bank zijn situatie niet daadwerkelijk inhoudelijk beoordeeld. In plaats daarvan heeft de bank zich beroepen op haar formele rol als betaaldienstverlener en gesteld dat de overboekingen door de consument zelf zijn geautoriseerd. De bank gaat daarmee voorbij aan haar bredere verantwoordelijkheid jegens kwetsbare klanten en miskent dat van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid meer gevergd mag worden. Het is evenmin te begrijpen waarom de bank geen actie heeft ondernomen om de gelden van de consument terug te halen. De consument vermoedt dat hij door de hoogte van zijn schade anders wordt behandeld dan andere klanten die een hogere schade geleden hebben.

Het verweer

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

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 De commissie stelt voorop het te betreuren dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. De rol van de commissie beperkt zich echter tot beoordelen of er een verplichting bestaat voor de bank om de schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht kan worden en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

3.2 Partijen verschillen van mening over hoe de betalingstransacties in kwesties gekwalificeerd moeten worden. De commissie beoordeelt daarom eerst of het in deze zaak gaat over toegestane of niet-toegestane betalingstransacties.

3.3 Vast staat dat de consument, zoals door hem niet is betwist, de betreffende betalings-transacties op 10 oktober en 9 december 2023 bevoegd en welbewust heeft geïnitieerd. Hij heeft zijn goedkeuring en instemming verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaaldienstverlener (de bank) en de betaler (de consument) zijn overeengekomen door deze te bevestigen in de Mobiel Bankieren App. Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – zou zijn misleid, 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.[1]

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

3.4 Bij toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank was zelfs gehouden deze transacties uit te voeren, volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.[2] De betalingen zijn in beginsel onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigd(en) zijn bijgeschreven (zie artikelen 7:522 lid 3 en 7:534 lid 1 BW). De commissie volgt de consument daarom niet in zijn stelling dat de bank het geld terug kon halen. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalings-transacties is de bank in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument.[3]

De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden

3.5 Op de bank kan echter een verplichting tot schadevergoeding rusten indien zij toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.6 Banken hebben een bijzondere zorgplicht vanwege hun maatschappelijke functie omdat zij bij uitstek beschikken over deskundigheid die anderen missen. Hoever de zorgplicht reikt, is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Als betaaldienstverlener is de rol van de bank in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.[4] Dat betekent dat het de bank niet verweten kan worden dat zij een betalingstransactie uitvoert zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is namelijk kunnen schaden. De bank moet er echter wel op toezien dat er op de bankrekeningen die bij haar worden aangehouden geen activiteiten plaatsvinden die een gevaar vormen voor rekeninghouders (zoals de consument) of derden. In dit kader mag van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat en adequate maatregelen treft wanneer zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[5]

3.7 Toegespitst op deze zaak heeft de commissie geen aanknopingspunten gevonden die erop wijzen dat de bank ten tijde van de betalingstransacties zich daadwerkelijk bewust was van ongebruikelijk betalingsverkeer of het daaraan verbonden gevaar. De commissie is van oordeel dat de bank in haar rol als betaaldienstverlener niet verplicht was om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer van de begunstigde te controleren. In dit verband weegt de commissie mee dat uit de gegeven omstandigheden is gebleken dat de bank door [begunstigde 2] ermee bekend was geraakt dat de consument mogelijk slachtoffer zou zijn van beleggingsfraude, zie hiervoor onder 2.4.

---

[2] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[3] Zie in dit verband onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-602, 2022-0593 en 2023-0307, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0806 en 2024-0757, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie Hoge Raad 27 november 2025, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met de consument en hem hiervoor gewaarschuwd. De commissie ziet niet in wat de bank meer had kunnen of moeten doen in het kader van haar zorgplicht tegenover de consument. De commissie concludeert dat de bank op dat moment adequaat heeft gehandeld. Dat de consument er nadien, ondanks de uitdrukkelijke waarschuwing, voor heeft gekozen hetzelfde bedrag opnieuw over te boeken naar een ander buitenlands rekeningnummer, kan niet aan de bank worden toegerekend.

De bank heeft haar verplichtingen onder de Wwft niet geschonden

3.8 De consument voert verder aan dat de bank had moeten optreden op grond van haar monitoringsverplichting en de Wwft. De commissie overweegt dat deze wettelijke verplichtingen in het leven zijn 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 aldus op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant).[6] De consument kan op grond van de Wwft geen verplichtingen tegenover de bank inroepen.

Conclusie

3.9 Gelet op het voorgaande bestaat er naar het oordeel van de commissie geen verplichting tot schadevergoeding voor de bank.

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

[6] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2024-0585 en 2025-0083, te vinden op www.kifid.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

Artikel 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.