Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0981

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M. Bruning, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	9 december 2025
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consument 1, de consument 2 of samen 'de consumenten'
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van oplichting. Daarbij zijn grote bedragen overgemaakt naar een door de oplichters geopende Maltese bankrekening op naam van de consument 1. Volgens de consumenten had de bank meer moeten doen en adequaat moeten ingrijpen. De commissie is echter van oordeel dat de bank haar zorgplicht in dit geval niet heeft geschonden. Relevant daarbij is dat de bank de eerste betalingstransactie naar de Maltese rekening gelijk heeft geblokkeerd en daar telefonisch contact over heeft opgenomen met de consument 1. De bank heeft in dit gesprek nadrukkelijk gewezen op de mogelijke risico's van fraude en oplichting. De consumenten zijn echter meegegaan in het verhaal van de oplichters en hebben bevestigd dat het om een bewuste en gewenste betalingstransactie ging naar een rekening op naam van de consument 1. Naar het oordeel van de commissie had de bank verder geen (juridische) grondslag om deze transactie – en de vervolgtransacties – naar hetzelfde rekeningnummer verder nog te blokkeren of om deze niet uit te voeren. De bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het feit dat de consumenten zijn opgelicht en hoeft de schade van de consumenten daarom niet te vergoeden. Het coulancekader is in dit geval ook niet van toepassing. De vordering wordt 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 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 consumenten 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 consumenten hebben een betaalrekening en twee spaarrekeningen bij de bank.

2.2 Op de overeenkomst tussen de consumenten en de bank zijn van toepassing de 'Algemene voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.' en de 'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren'.

2.3 De consumenten zijn op 19 december 2024 slachtoffer geworden van oplichting. Daarbij zijn zij gebeld door een persoon die zich voordeed als medewerker van de bank en is op naam van de consument 1 een bankrekening op Malta geopend. Er zijn bedragen van € 40.000,- en van € 50.000,- van hun spaarrekeningen overgemaakt naar de betaal-rekening. Daarna is in 11 transacties van € 10.000,- een totaalbedrag van € 110.000,- overgemaakt naar de betreffende Maltese bankrekening, welk geld door de oplichters is buitgemaakt.

2.4 Bij de eerste transactie van € 10.000,- heeft het transactiemonitoringssysteem van de bank een 'alert' gegeven, is er een blokkade gedaan én is er door de fraudeafdeling van de bank direct telefonisch contact opgenomen met de consument 1. In dat telefoongesprek van 12 minuten is door de bank nadrukkelijk gevraagd of er wellicht contact was geweest met personen die zich voordeden als bankmedewerker en is er door de bank meerdere keren gewezen op de risico's van mogelijke fraude.[1] De consument 1 heeft de bank verzekerd dat daar geen sprake van was, dat er niets aan de hand was, dat hij op de hoogte was van de handelingen en dat hij de rekening op Malta zelf had geopend. Uiteindelijk is de blokkade na een aantal controlevragen door de bank verwijderd zodat de geblokkeerde transactie en de vervolgtransacties konden worden uitgevoerd. Deze betalingen zijn volgens de bank gedaan via het online bankieren systeem van de bank met de bankpas en de e-dentifier en geautoriseerd met de 4-cijferige pincode van de consument 1.

2.5 De consumenten hebben op 20 december 2024 melding gemaakt bij de bank dat zij zijn opgelicht en zij hebben ook aangifte gedaan bij de politie. Het proces-verbaal van de aangifte is in de onderhavige procedure ook overgelegd.

2.6 Bij brief van 29 januari 2025 heeft de bank het verzoek om schadevergoeding afgewezen. Het geschil daarover heeft uiteindelijk geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen erover dat de bank hun verzoek om schadeherstel heeft afgewezen.

---

[1] De bank heeft een transcriptie van het telefoongesprek overgelegd; Deze transcriptie is bekend bij partijen.

Voor zover de bank heeft gesteld dat zij zelf akkoord zijn gegaan met de betalingen, is dat een volledige verdraaiing van de werkelijkheid. Zij hebben uitsluitend gehandeld in opdracht van de (achteraf bezien) oplichters. Het klopt niet dat de consumenten op de hoogte waren van de geopende rekening in Malta. Deze rekening bleek door de fraudeurs te zijn geopend met de op slinkse wijze verkregen gegevens van de consumenten, zoals het laten inscannen van het paspoort. Tegen de consumenten werd gezegd dat tijdens de medewerking het beeldscherm zwart zou kunnen worden. Terwijl het scherm op zwart stond, en zonder dat zij daadwerkelijk wisten wat er gebeurde, zijn er diverse handelingen verricht. Zowel het openen van de rekening in Malta, alsook de overboeking van spaargeld, vonden buiten medeweten van de consumenten plaats. De consumenten werden door de oplichters geïnstrueerd om handelingen via de e-dentifier te bevestigen, zonder inzicht in de aard van de acties vanwege het zwarte scherm. De consumenten werden meegesleept in het idee dat 'de bank' bezig was een vermeende frauduleuze medewerker op te sporen en dat zij bezig waren hun spaargeld veilig te stellen. Tijdens het telefoongesprek met de (echte) bank verkeerden de consumenten daarom in de veronderstelling dat het gesprek plaatsvond in het kader van deze opsporingsactie en dat hun spaargeld daadwerkelijk gevaar liep. Opmerkelijk is dat de bank na het eerste signaal geen verdere stappen heeft ondernomen om de consumenten te beschermen en de transacties te blokkeren, temeer omdat deze vorm van fraude bekend is in de financiële sector en de bank hier alert op had behoren te zijn. Ondanks duidelijke signalen van fraude, zoals het openen van een buitenlandse rekening door de fraudeurs en de daaropvolgende elf zeer ongebruikelijke transacties, welke niet passend zijn binnen het normale gedrag van de klant, heeft de bank nagelaten tijdig en adequaat in te grijpen.

2.8 De consumenten hebben met grote teleurstelling en verontwaardiging moeten vaststellen dat de bank vooral bezig is zijn verantwoordelijkheid af te wijzen en geen enkele sympathie heeft voor ouder wordende particuliere klanten en hen vooral op juridische en op door de bank zelf vastgestelde feiten wijst. Ook is door de bank aangegeven dat de consumenten geen enkel recht hebben op schadevergoeding of een coulance uitkering, omdat een pincode is afgegeven waarmee ze volgens de bank grof nalatig hebben gehandeld. Volgens de consument is dat niet waar. De hele fraude situatie alsmede de (zeer beschuldigende) reactie van de bank heeft bij de consumenten ook gezorgd voor grote emotionele schade.

2.9 De consumenten vorderen een, al dan niet coulance halve, tegemoetkoming van de bank in de door hen geleden schade van € 110.000,-.

Het verweer

2.10 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 de schade die de consumenten hebben geleden als gevolg van de oplichting waar zij slachtoffer van zijn geworden.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt wat de consumenten is overkomen en begrijpt ook dat de situatie enorm veel impact op hen heeft gehad. Het is echter naar het oordeel van de commissie niet zo dat de bank verplicht is tot het vergoeden van, al dan niet een deel van, de geleden schade. Dit wordt als volgt toegelicht.

Wat staat in de wet over betalingstransacties?

3.3 Het toetsingskader voor betalingstransacties wordt gevormd door artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.[2]

3.4 De wet maakt een onderscheid tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler (de consument) heeft ingestemd.[3] De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) (de bank) overeengekomen vorm en procedure.[4] De betaaldienstverlener moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen vorm en procedure is gegeven.[5] De consument draagt de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf. Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie terug te betalen.

3.5 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd.[6] De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie onmiddellijk terugbetalen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[7]

3.6 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties waar de consument over klaagt toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

---

[2] De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Artikel 7:522 lid 1 BW.
[4] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[5] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[6] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[7] Zie artikelen 7:528 lid 1 en 7:524 lid 1 BW.

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.7 De bank heeft gesteld dat de consumenten de betalingstransacties van de betaalrekening zelf hebben geïnitieerd en geauthentiseerd door middel van betaalpas en de bijbehorende pincode. De betaalpas is niet in handen geweest van de fraudeurs. In het proces-verbaal van de aangifte bij de politie staat dat de consument 1 van de oplichter zijn paspoort met zijn telefoon moest scannen, dat hij moest inloggen met zijn e-dentifier en dat zijn computer zou worden overgenomen. Hij zou af en toe een zwart beeld zien. Dat proces werd meerdere keren herhaald. Voor zover de consumenten hebben gesteld dat zij niet wisten dat er een rekening op Malta zou worden geopend, blijkt dat niet uit het met de bank gevoerde telefoongesprek. Daarin heeft de consument 1, al dan niet in opdracht van de oplichters, bevestigd dat hij bezig was om € 10.000,- over te boeken naar zijn eigen bank-rekening in Malta. Daarbij heeft hij ook bevestigd dat hij de betreffende bankrekening diezelfde dag had aangemaakt. Dat consumenten – naar eigen zeggen – zijn misleid door een oplichter, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransacties gekwalificeerd moeten worden als een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW. De bank heeft de betalingen voorts uitgevoerd conform de gegeven betaalopdrachten.

3.8 De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW in haar rol als betaaldienstverlener ook gehouden om de, op de voorgeschreven wijze geautoriseerde, betaalopdrachten uit te voeren.[8] De bank is op basis van dit wettelijk kader in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[9] Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consumenten.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.9 In de hoedanigheid van betaaldienstverlener rust op de bank onder omstandigheden een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat. Zij dient dan wel op de hoogte te zijn van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

[8] Zie bijlage bij deze uitspraak.
[9] Vergelijk bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832 en 2025- 0452, te vinden op www.kifid.nl.

Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[10]

3.10 De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevens-verwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar, bijvoorbeeld als de bank op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen. In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.[11]

3.11 De bank heeft in het onderhavige geval (gelijk) de eerste betalingstransactie naar de betreffende buitenlandse (Maltese) rekening op naam van de consument 1 gedetecteerd en geblokkeerd en daar vervolgens telefonisch contact over opgenomen. Daarbij is door de bank actief mondeling onderzoek gedaan bij de consument over de transactie waarbij een duidelijk waarschuwing is afgegeven om de consumenten er zeker van te laten zijn waarom zij deze overschrijving doen en naar wie zij het geld sturen. De consument 1 heeft in dat gesprek aangegeven compleet zeker te zijn van de transactie en dat het ging om een (begunstigde) rekening op zijn naam. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de bank op dat moment daadwerkelijke kennis (subjectieve wetenschap) had van het feit dat de consument 1 de betalingstransactie deed op basis van een door een oplichters bedacht verhaal of opdracht. Ook het openen van de rekening bij de Maltese bank heeft buiten het gezichtsveld van de bank plaatsgevonden. Naar het oordeel van de commissie kan het de bank niet worden verweten dat zij alle betaalopdrachten naar de betreffende buitenlandse rekening van de consument niet had mogen uitvoeren. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

Coulancekader is niet van toepassing

3.12 De consumenten hebben tot slot een beroep gedaan op het coulancekader. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld voor spoofing-fraude. Uit deze toetsingscriteria volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) er sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoonnummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer. Daarnaast geldt dat bij de beoordeling van iedere oplichtingszaak ook wordt gekeken naar de specifieke feiten en omstandigheden van de betreffende zaak.

[10] Zie HR 23 december 2015, ECLI:NL:HR:2005 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[11] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0053, 2025-0650.

Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is redelijkheid en billijkheid. Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk of niet tot coulance over te gaan.[12]

3.13 Hoewel de oplichters zich in het onderhavige geval hebben voorgedaan als medewerkers van de bank, is het coulancekader niet van toepassing. De bedragen zijn overgemaakt naar een bankrekening, weliswaar in het buitenland, maar wel op naam van de consument 1 (en niet naar een door de oplichters aangedragen zogenaamde veilige rekening bij de bank zelf). Hoewel de commissie uit het verhaal van de consumenten begrijpt dat zij feitelijk nooit de zeggenschap hebben gehad over de Maltese bankrekening op naam van de consument 1, is dat niet iets waar de bank van op de hoogte was of kon zijn. Het coulancekader dekt voorts geen schade ontstaan door transacties vanaf een account op naam van de betreffende persoon zelf (de consument 1) bij een derde partij.[13]

3.14 Het is tot slot niet aan de commissie om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Het gaat immers om coulance waarmee ten gunste van consumenten wordt afgeweken van de wet. Het is ook niet gebleken dat de afwijzing door de bank op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Wat is de conclusie?

3.15 De conclusie is dat de bank niet aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. De vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[12] Nederlandse Vereniging van Banken, Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude. Bron: https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf

[13] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2025-0552, 2024-0852 en rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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