Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1075

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	23 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en de door partijen aan Kifid toegestuurde documenten, inclusief de bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de ter zitting overgelegde pleitaantekeningen van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 september 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], legal coordinator en mevrouw mr. [naam 2], legal coordinator.

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

2. De kern

De consument heeft vanaf 2018 door de jaren heen steeds betalingen gedaan naar diverse online casino's en/of gokwebsites. In juni 2025 heeft de bank een Wwft-onderzoek uitgevoerd naar betalingen aan een payment service provider van een dergelijk gokplatform. De bank heeft met de verkregen informatie kunnen uitsluiten dat sprake was van witwassen of het financieren van terrorisme en het onderzoek gesloten. Volgens de consument had de bank vanaf dat moment echter kennis van de buitenlandse, illegale, online casino's waar hij betalingen aan deed en had de bank de betalingen vanaf dat moment moeten tegenhouden. Zo ver gaat de zorg-plicht van de bank echter niet. De bank had in dit geval geen signalen van fraude of van misbruik van het betalingsverkeer. Het waren toegestane betalingstransacties die de bank heeft uitgevoerd. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument verwijt de bank een schending van haar zorgplicht door, volgens hem, illegaal betalingsverkeer door te laten gaan. Hij stelt een schade van ruim € 550.000,- te hebben geleden. Hij houdt de bank primair aansprakelijk voor dit gehele bedrag en subsidiair voor een deel daarvan, te weten een bedrag van € 129.720,-. Dit betreft de betalingen die hij na het onderzoek van de bank in juni 2025 nog heeft gedaan aan volgens hem illegale online gokwebsites.

3.2 De commissie moet dus beoordelen of de bank een schadevergoeding aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Het gaat om toegestane betalingstransacties

3.3 De commissie stelt voorop dat de consument alle betalingstransacties zelf heeft geïnitieerd en geauthenticeerd op de daarvoor met de bank overeengekomen wijze, zoals door de bank ook is gesteld en door de consument niet is bestreden. Daarmee is – in juridische zin – sprake van toegestane betalingstransacties.[1] Bij toegestane betalingstransacties geldt het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank gehouden deze opdrachten uit te voeren. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument. De consument heeft ook erkend dat hij de betalingstransacties zelf heeft gedaan en heeft goedgekeurd. Volgens hem heeft de bank echter een zorgplicht om deze transacties te onderzoeken en de betalingen aan (illegale) gokwebsites zonder een vergunning om in Nederland kansspelen aan te bieden, tegen te houden. Zeker na het onderzoek in juni 2025 was de bank daarvan op de hoogte. De commissie gaat daar als volgt op in.

Het Wwft-onderzoek van de bank

3.4 In juni 2025 heeft de bank naar aanleiding van meerdere betalingen van de consument aan in Cyprus gevestigde payment service provider een Wwft-onderzoek[2] ingesteld. Op 12 juni 2025 heeft de bank de consument telefonisch vragen gesteld over deze betalingstransacties. Het bleek te gaan om de payment service provider van een gokplatform. De consument heeft in dat gesprek toegelicht dat hij geld had overgemaakt naar Let's Jackpot.com. Ook heeft hij verklaard dat hij met behulp van een advocaat bezig is om geld terug te krijgen vanwege het grote verlies en omdat deze website geen Nederlandse vergunning heeft. Verder heeft de consument gezegd dat het om goktransacties ging en dat hij bij de betreffende website gegevens over zijn stortingen had opgevraagd.

---

[1] Artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Een schermafbeelding (print screen) daarvan heeft hij later naar de bank gestuurd. Volgens een door de bank verstrekte notitie (analysis response) over dit onderzoek had de consument € 438.780,- overgemaakt en slechts € 71.000,- teruggekregen. Volgens de bank kon met de verstrekte informatie met voldoende zekerheid worden aangenomen dat de gelden waren overgeboekt naar een verifieerbare payment service provider en uiteindelijke bestemd waren voor een gokplatform. Ook de herkomst van de gelden was bij de bank bekend zodat de Wwft-risico's voor de bank voldoende konden worden gemitigeerd en zij het onderzoek heeft gesloten. Daarna heeft de consument opnieuw betalingstransacties verricht naar online casino's en/of gokplatformen.

3.5 Volgens de consument heeft hij tijdens het telefoongesprek van 12 juni 2025 ook cruciale informatie gedeeld over zijn PTSS-achtergrond, gokverslaving, schaamte et cetera. Uit de door de bank verstrekte opname van dat telefoongesprek blijkt echter niet dat de consument concreet over zijn PTSS-achtergrond heeft verklaard. Wel heeft hij tijdens het gesprek bevestigd dat het om goktransacties ging, dat hij wist dat hij een probleem had en dat dit zijn eigen probleem was. Ook heeft hij gezegd dat het een gokwebsite betrof zonder vergunning om in Nederland gokdiensten aan te bieden en dat hij met een advocaat probeerde de verloren gelden terug te krijgen.

De zorgplicht van de bank

3.6 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt 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. Volgens de vaste lijn van de Geschillen-commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[3] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. De bank is ook niet gehouden om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[4] Uit het voorgaande volgt dat de bank in beginsel geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder onderzoek te doen.

3.7 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van de bank wel worden verwacht dat zij onderzoek doet als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[5] Bepalend is wat de bank daadwerkelijk wist ('subjectieve kennis') en niet wat zij behoorde te weten ('objectieve kennis').

---

[3] Zie ook GC Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.
[4] Zie Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2021-0502, 2023-0042 en 2025-0516.
[5] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het criterium is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had ten aanzien van ongebruikelijk betalingsverkeer of omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. In het kader van het Wwft-onderzoek hoefde de bank echter geen onderzoek te doen naar de verklaringen van de consument over het gokplatform. De melding van het Wwft-transactie-monitoringssysteem van de bank was een indicatie dat mogelijk sprake was van witwassen en/of terrorismefinanciering, maar niet dat mogelijk sprake was van fraude of van een ander gevaar voor de consument. Het feit dat een partij, een gokwebsite of -platform, niet beschikt over een vergunning van de Kansspelautoriteit om in Nederland gokdiensten aan te bieden, maakt die partij, website of platform, niet zonder meer onbetrouwbaar of frauduleus. De betalings-transacties waren voor de consument bovendien niet ongewoon maar pasten in een patroon van transacties aan online casino's, gokwebsites en/of gokplatformen. Niet is gebleken dat de bank bij de uitvoering van de transacties daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had ten aanzien van mogelijk frauduleus betalingsverkeer. De bank had daarom geen juridische grondslag om de betalingstransacties van de consument tegen te houden.

3.8 Het voorgaande neemt niet weg dat de bank, gelet op haar zorgplicht jegens de consument, zeker na het onderzoek in juni 2025 meer oog had kunnen hebben voor de persoonlijke situatie van de consument. Omdat sprake leek te zijn van jarenlang bovenmatig gokgedrag en de consument zelf had aangegeven dat hij wist dat hij een probleem had, had de bank hem kunnen wijzen op de risico's van voortzetting van dit gedrag. Ook had zij hem kunnen adviseren passende hulp te zoeken voor zijn kennelijke gokverslaving of hem bijvoorbeeld nadrukkelijk kunnen wijzen op de mogelijkheden van bewind, mentorschap of curatele. Dit laat echter onverlet dat de bank de betalingstransacties niet zonder meer had hoeven of mogen tegenhouden.

Wat is de conclusie?

3.9 De conclusie is dat voor de door de consument gestelde schade de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden. De vorderingen zullen daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/.

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