

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0394

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Vanaf de betaalrekening van de consument zijn betalingstransacties naar Coinbase verricht. De consument ontkent deze te hebben geautoriseerd. Zij meent dat de bank haar schade moet vergoeden. De bank heeft dit gemotiveerd betwist door onderbouwd te stellen dat de betalingstransacties zijn verricht volgens de overeengekomen voorwaarden. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht en dat er sprake is van toegestane betalingstransacties. Dit betekent dat de schade van de consument voor haar eigen rekening blijft. Verder is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Er is geen sprake van schending van de zorgplicht. De commissie 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) het verweerschrift van de bank, 3) de repliek van de consument en 4) 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 en een spaarrekening aan bij de bank. Ook maakt zij gebruik van Mijn SNS (de persoonlijke online bankomgeving) en de app die toegang biedt tot Mijn SNS.

2.2 Tussen 6 en 12 mei 2025 hebben zes iDeal-transacties naar Coinbase (een handelsplatform voor cryptovaluta) plaatsgevonden vanaf de betaalrekening van de consument. Het gaat in totaal om € 5.080,-. Ook zijn er op de betaalrekening twee bedragen ontvangen vanuit Coinbase van in totaal € 915,09. Daarnaast hebben in die periode interne overboekingen plaatsgevonden van de spaarrekening van de consument naar haar betaalrekening. Ook is toen de overboeklimiet van de betaalrekening verhoogd.

2.3 Op 20 mei 2025 heeft de consument aangifte gedaan van fraude/oplichting. In het proces-verbaal heeft de verbalisant de verklaring van de consument vastgelegd:

Op woensdag 14 mei 2025 wilde ik mijn zorgverzekering, wat ik teveel gekregen had, aan de belastingdienst terugbetalen, toen kwam ik erachter dat mijn rekening zo goed als leeg is. Ik heb gekeken wat er aan de hand was en zag dat er verschillende, steeds grotere bedragen naar Coinbase gingen, deze app/website kende ik helemaal niet. Ik heb deze overboekingen dan ook niet zelf gedaan. (...)

*Ook zag ik dat ze van mijn spaarrekening naar mijn lopende rekening geld overgemaakt hadden en vervolgens dus naar Coinbase. Ik zag dat ze zelfs mijn limiet verhoogd hadden op donderdag 8 mei 2025 omstreeks 18.00/18.30 uur. Ik heb teruggekeken in mijn telefoon en zag dat ik op dat moment aan het bellen was met mijn vriend.
(...)*

Verder heeft de consument bij haar aangifte onder meer verklaard – samengevat – dat:

- zij nooit een sms of e-mail heeft gehad over het verhogen van haar overboeklimiet.
- een derde partij (een ander handelsplatform voor cryptovaluta) namens de consument contact heeft gelegd met Coinbase. Coinbase heeft daarop via haar backoffice uitgezocht dat de consument niet bekend is of een account heeft bij Coinbase.

2.4 De consument heeft de bank geïnformeerd over de vermeende fraude. De consument heeft daarbij vermeld geen opdrachten te hebben gegeven voor de betalingstransacties naar Coinbase en daar geen account te hebben. De bank heeft zich vervolgens op het standpunt gesteld dat de consument de betalingstransacties juist zelf heeft geautoriseerd en dat de bank correct heeft gehandeld.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt erover dat zij € 4.164,- aan schade lijdt als gevolg van de handelswijze van de bank. Zij vordert dat de bank dit bedrag teruggeeft bij Coinbase. De commissie begrijpt die vordering zo dat de consument dit bedrag als schadevergoeding van de bank vordert en dat zij daaraan mede ten grondslag legt dat de bank dit bedrag kan verhalen op Coinbase. In haar replek schrijft de consument dat zij juist een vergoeding van € 5.080,- verlangt zodat de commissie ervan uitgaat dat de consument dat bedrag vordert.

2.6 De consument legt het volgende aan haar vordering ten grondslag. Zij heeft geen opdrachten gegeven voor de transacties.

De bank had preventief telefonisch contact moeten opnemen met de consument ter verificatie van de betalingstransacties. In dat kader verwijst de consument naar jurisprudentie over de zorgplicht van banken. De bank had de betalingstransacties niet mogen toelaten, omdat de consument niet eerder een bedrag naar Coinbase heeft overgemaakt en omdat nu haar spaarrekening leeg is. Het is normaliter ook niet mogelijk om geld over te maken naar Coinbase zonder daar een account te hebben. Verder is de consument teleurgesteld in de wijze waarop de bank haar telefonisch te woord heeft gestaan.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Zij heeft informatie uit haar administratie overgelegd. Daaruit is onder meer gebleken van de volgende omstandigheden:

- De iPhone van de consument is gebruikt voor (1) de opdrachten voor overboekingen van de spaarrekening naar de betaalrekening van de consument, (2) de verhoging van de overboeklimiet, en (3) de autorisaties van de zes iDeal-transacties naar Coinbase.
- De bank heeft op 8 mei 2025 om 18:30 een e-mail gestuurd naar de consument over de aanpassing van de overboeklimiet, waarin staat: *“De limiet is actief vanaf 22:28 uur.”* Die e-mail is succesvol verzonden. Ook is er om 18:30 uur een sms-notificatie verstuurd. Stipt om 22:28 uur is er met de iPad van de consument ingelogd in Mijn SNS.
- Bij de transactiegegevens van de inkomende betalingstransacties vanuit Coinbase, heeft Coinbase de NAW-gegevens van de consument vermeld. De bank heeft die gegevens niet vermeld bij de uitgaande betalingstransacties naar Coinbase.

Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling nader op het verweer van de bank ingaan.

3. De beoordeling

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer lijkt te zijn geworden van fraude. De rol van de commissie beperkt zich echter tot het beoordelen of de bank verplicht is de gestelde schade van de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is. Zij licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransacties

- 3.2 De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties van € 5.080,- kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.
- 3.3 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en de relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de betaler is er sprake van een 'niet-toegestane betalingstransactie'. Ook dat staat in artikel 7:522 lid 2 BW.
- 3.4 Als een betaaldienstgebruiker ontkent met een uitgevoerde betalingstransactie te hebben ingestemd, vormt het feit dat de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument heeft geregistreerd niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs dat de betaler met de betalingsstransactie heeft ingestemd. Uit artikel 7:527 lid 2 BW volgt dat de betaaldienstverlener onder omstandigheden gehouden kan zijn om meer bewijs van de instemming te leveren. Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang.¹
- 3.5 In dit geval ontkent de consument met de betalingstransacties te hebben ingestemd. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de betalingsstransacties met een betaalinstrument van de consument zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden. Gelet op het voorgaande levert dat echter niet noodzakelijk voldoende bewijs van de instemming van de consument op. Maar als de consument, zoals in dit geval, betwist dat er sprake is van toegestane betalingstransacties, rust op haar een *verzwaarde motiveringsplicht*, die inhoudt dat zij ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder met haar betaalinstrument de betalingstransacties kunnen zijn gedaan. Dat betekent dat van de consument kan worden verwacht dat zij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat fraudeurs haar betaalinstrument(en) hebben kunnen gebruiken. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.²
- 3.6 De consument heeft in haar repleik aangevoerd dat er hoogstwaarschijnlijk iemand in haar telefoon heeft gezeten die een registratie bij en betalingen naar Coinbase heeft verricht met Apple Pay. Haar telefoon kan volgens de consument namelijk zijn gekloond. Het aanvaarden van deze enkele stelling zou voor de bank voornoemde onaanvaardbare risico's van misbruik meebrengen. De consument heeft niet gespecificeerd hoe dit zou zijn gebeurd, en zij heeft evenmin enig inzicht gegeven in hoe dit kan zijn gebeurd.

¹ Zie Geschillencommissie (GC) Kifid nr. 2024-0904, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

² Zie GC Kifid nr. 2025-1022.

Gelet op het bovenstaande lag het wel op de weg van de consument om dat inzicht te geven, zodat de bank zich een beter beeld had kunnen vormen over wat er precies is gebeurd.

- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht. Daarom houdt de commissie het ervoor dat sprake is van toegestane betalingstransacties. De bank moest deze transacties uitvoeren, zo volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank niet gehouden tot vergoeding van de door de consument gestelde schade.

De zorgplicht van de bank

- 3.8 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch 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.
- 3.9 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 commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspanst om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren.⁴
- 3.10 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan wel van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.⁵ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').⁶ 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.
- 3.11 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. De consument heeft niet aangetoond dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De consument heeft niet van de bank mogen verwachten dat zij de consument belde ter verificatie van de betalingsopdrachten. De bank is dan ook niet verplicht tot het vergoeden van schade.

³ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

⁵ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

⁶ Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

Overige klachtonderdelen

- 3.12 Verder twisten partijen over diverse punten, waaronder:
- de rol van de moeder van de consument als gemachtigde voor de rekening van de consument,
 - de inhoud en bewijswaarde van informele contacten tussen de consument en Coinbase,
 - de technische (on)mogelijkheid dat de consument de betalingstransacties niet eerder heeft gezien,
 - de verzending en ontvangst van een sms en e-mail over de aanpassing van de overboeklimiet,
 - of het gedrag van de consument al dan niet strookt met het gedrag dat van een slachtoffer van fraude kan worden verwacht, en
 - de wijze waarop de consument door de bank te woord is gestaan.

Wat daarvan zij laat de commissie in het midden, omdat deze punten niet kunnen leiden tot een ander oordeel ten aanzien van het gevorderde.

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/. 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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 relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)

Artikel 7:524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
 - a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
 - b. (...)

Artikel 7:527

(...)

2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:533

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.