Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0148

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	13 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij stelt dat de bank het geld dat hij is verloren aan hem moet terugbetalen, omdat hij niet heeft ingestemd met de afschrijvingen. De commissie komt op basis van de stellingen van partijen en het door de bank overgelegde bewijs tot de conclusie dat sprake is van toegestane betalingstransacties. De bank hoeft de schade niet te vergoeden. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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.

2.2 Op 3 juni 2025 om 15.19 uur ontving de consument een SMS afkomstig van “ICS” met de tekst: *“Er is zojuist een creditcard betaling geweigerd, bent u dit zelf niet geweest? Bel dan onmiddellijk de ICS noodlijn: [telefoonnummer].”*

2.3 Diezelfde dag om 17.04 uur heeft de consument het in het bericht vermelde telefoon-nummer gebeld.

In het gesprek dat volgde is de consument er door een persoon die zich (naar achteraf is gebleken) voordeed als medewerker van ICS op gewezen dat er twee ongeautoriseerde betalingen zijn gedaan vanaf zijn rekening. Het ging om betalingen van € 706,94 en € 1.506,93. Een derde betaling zou zijn geblokkeerd. De consument is vervolgens doorverbonden met personen die zich voordeden als medewerker van Bunq en Rabobank. Deze personen hebben de consument overgehaald bedragen over te boeken vanaf zijn betaalrekening bij Bunq naar een derde.

2.4 Van de betaalrekening bij de bank is – eveneens op 3 juni 2025 – tussen 17.47 uur en 17.54 uur in twee transacties € 1.506,93 en € 706,94 afgeschreven. Om 18.15 uur heeft de bank de rekening van de consument preventief geblokkeerd. Pogingen om contact met hem op te nemen zijn niet gelukt, omdat hij steeds in gesprek was.

2.5 Op 4 juni 2025 heeft de consument contact opgenomen met de bank en het voorval gemeld. De bank heeft de verzoeken van de consument tot schadeloosstelling afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert terugbetaling van de € 2.213,87 die van zijn rekening is afgeschreven. Ter onderbouwing van zijn vordering voert het volgende aan. De transacties zijn zonder zijn toestemming van zijn betaalrekening afgeschreven. De transacties komen voort uit misleidende handelingen van derden. De bank wist dat er iets mis was, want zij zocht contact met hem en blokkeerde een derde transactie. Een andere verklaring voor de transacties zou kunnen zijn dat in het najaar een betaalpas aan de consument is verstuurd die nooit is aangekomen.

Het verweer

2.7 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 deze zaak over?

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De rol van de commissie is echter beperkt tot het beoordelen van de vraag of er een juridische verplichting voor de bank bestaat om de schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransactie

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd.

De instemming met een betalingstransactie wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). Een toegestane betalingstransactie moet door de bank worden uitgevoerd (artikel 7:533 lid 4 BW). Volgens vaste lijn van de Geschillencommissie is de betaler zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van een toegestane betalingstransactie.[1] Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van een toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.3 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW). 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 (artikel 7:528 lid 1 BW).

3.4 Partijen verschillen van mening over de vraag of sprake is van een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie. Omdat de rechtsgevolgen hiervan verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of sprake is van toegestane of niet-toegestane transacties.

3.5 Indien de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is het aan zijn betaaldienstverlener om het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed (artikel 7:527 lid 1 BW). Uit artikel 7:527 lid 2 BW volgt echter dat het feit dat de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument heeft geregistreerd niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs vormt dat de betaler met de betalingstransactie heeft ingestemd.[2] Van een betaaldienstverlener kan onder omstandigheden worden verwacht dat hij meer bewijs van de instemming levert. De stellingen van de consument zijn hierbij van belang.[3]

3.6 In dit geval ontkent de consument met de betalingstransacties te hebben ingestemd. De bank stelt op haar beurt dat de bewuste transacties zijn verricht met gebruik van de gekoppelde smartphone en bijbehorende inlogcodes. Zij onderbouwt dat met een overzicht uit haar administratie. Gelet op het voorgaande levert dat niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs van de instemming. Maar als de consument betwist dat er sprake is van toegestane betalingstransacties en de bank heeft bewijs geleverd dat de transactie is geauthenticeerd en juist is geregistreerd, dan rust op hem een *verzwaarde motiveringsplicht*. Die plicht houdt in dat hij ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder de betalingstransacties met zijn betaalinstrument kunnen zijn gedaan. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

---

[1] Zie Geschillencommissie 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.
[2] Zie ook Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2.
[3] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-0904 en 2026-0109.

In dat licht is de enkele stelling dat de consument niet met de transacties heeft ingestemd, terwijl de bank een overzicht uit haar administratie heeft overgelegd waaruit blijkt dat de transacties met zijn smartphone en inlogcodes is verricht, onvoldoende. Ook de verklaring dat in het najaar een betaalpas aan de consument is verstuurd die niet is aangekomen, is onvoldoende. De betalingen zijn immers niet verricht met een betaalpas, maar met een smartphone. De commissie is daarom van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat sprake is van toegestane betalingstransacties.

De bank hoeft de schade niet te vergoeden

3.7 Zoals hiervoor overwogen is de consument in beginsel zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van toegestane betalingstransacties. De bank is niet wettelijk verplicht om de schade te vergoeden.

3.8 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. 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 inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4]

3.10 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener kan 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. Op de bank rust geen algemene monitoringsplicht om oplichting op te sporen.

3.11 In dit geval is niet gebleken dat de bank bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van een poging tot oplichting. Dat een derde transactie is geblokkeerd, maakt niet dat dit gevaarsbewustzijn er bij de andere transacties wel was. Dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden is daarom niet komen vast te staan. De klacht is ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

[4] O.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-602 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.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek, boek 7 (BW)

Artikel 7:522

1 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

(...)

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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2 Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

3 De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 7:527

1 Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

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 7:528

1 *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.*

(...)

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. 5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*