

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0775

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 ABN AMRO.
- 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 ABN AMRO hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij ABN AMRO. Zij is slachtoffer geworden van een fraudeur die zich voordeed als een medewerker van een andere bank: ING. De consument heeft in enkele dagen vanaf haar betaalrekeningen bij ING en bij ABN AMRO meer dan 200 betalingen verricht op instructie van de fraudeur. De consument stelt zich in deze klacht op het standpunt (1) dat ABN AMRO op grond van diens zorgplicht had moeten ingrijpen om schade te beperken en (2) dat ABN AMRO de schade van de consument moet vergoeden op basis van de toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdeskfraude (het 'coulancekader'). De commissie oordeelt dat ABN AMRO haar zorgplicht niet heeft geschonden, dat het coulancekader niet van toepassing is en dat het ruimte biedt om geen coulance toe te passen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Geen sprake van zorgplichtschending

- 3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betreffende betalingstransacties heeft geïnitieerd en geautoriseerd. Zij heeft de betalingen bewust verricht naar aanleiding van het contact met de fraudeur. Het feit dat de consument daartoe is geïnstrueerd door de fraudeur, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransacties gekwalificeerd moeten worden als toegestane betalingstransacties.¹
- 3.2 Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. ABN AMRO was zelfs gehouden de transacties uit te voeren.² Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is ABN AMRO dan ook niet gehouden tot vergoeding van de door de consument geleden schade.³
- 3.3 Voor ABN AMRO kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Die zorgplicht houdt kort gezegd in dat ABN AMRO 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 een bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspent om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁴
- 3.4 In het kader van de zorgplicht van een 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 is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waarvan zij af behoorde te weten ('objectieve kennis').⁶ Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.
- 3.5 De consument stelt zich op het standpunt dat ABN AMRO moest ingrijpen vanwege ongebruikelijke activiteiten en signalen van fraude. De consument heeft echter geen omstandigheden aangevoerd op basis waarvan zou moeten worden geoordeeld dat ABN AMRO op het moment dat zij de betalingstransacties uitvoerde daadwerkelijk bewustzijn had van de fraude. Dat deze transacties voor de consument ongebruikelijk zouden zijn of (gezaamenlijk) een aanzienlijk bedrag behelzen is daarvoor niet voldoende.

¹ In de zin van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).

² Artikel 7:533 lid 4 BW.

³ O.a. GC 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.

⁴ O.a. GC 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.

Nadat de consument ABN AMRO informeerde over de fraude hebben er geen betalings-transacties meer plaatsgevonden. De commissie is dan ook van oordeel dat ABN AMRO haar zorgplicht niet heeft geschonden.

- 3.6 De consument heeft nog aangevoerd dat ABN AMRO na haar fraudemelding eerder ('adequater') had moeten proberen de betalingstransacties te stoppen, maar het is de commissie niet gebleken dat zulks tot een ander resultaat had kunnen leiden. De betalings-transacties waren ten tijde van de fraudemelding immers al door ABN AMRO – conform haar verplichting daartoe – verricht. Dat ABN AMRO er niet in is geslaagd de betalingstransacties na de fraudemelding nog te stoppen, maakt het voorgaande daarom niet anders.

Coulancekader niet van toepassing

- 3.7 Volgens de consument moet ABN AMRO haar schade vergoeden op grond van het coulancekader. ABN AMRO heeft zich op het standpunt gesteld dat niet is voldaan aan de voorwaarden van het coulancekader: de fraudeur deed zich juist voor als een medewerker van ING, en ook het telefoonnummer van ABN AMRO is niet zichtbaar geweest. De consument stelt daartegenover dat zij weliswaar uit naam van ING is gebeld, "maar tijdens dat gesprek is de naam van ABN AMRO wel degelijk gevallen, waarna de fraude is begonnen." De commissie is echter van oordeel dat het coulancekader hier niet van toepassing is. Zij licht dat hierna toe.
- 3.8 Toepassing van het coulancekader vergt onder meer dat de fraudeur zich heeft voorgedaan als een medewerker van de bank van het slachtoffer, en dat de fraudeur daarbij naam en/of het telefoonnummer van de bank van het slachtoffer heeft gebruikt. Ook moet worden gekeken naar de specifieke feiten en omstandigheden van de oplichtingszaak. Van consumenten mag verantwoordelijk gedrag en oplettendheid worden verwacht.
- 3.9 Uit de aangifte van de consument blijkt dat de fraudeur zich heeft voorgedaan als een medewerker van ING – en dus niet als een medewerker van ABN AMRO. Dat de fraudeur de consument op enig moment voorhield ook inzage te hebben in de betaalrekening van de consument bij ABN AMRO, maakt nog niet dat de fraudeur zich heeft voorgedaan als een medewerker van ABN AMRO.
- 3.10 Voor zover de consument echter meent dat de fraudeur zich óók heeft voorgedaan als een medewerker van ABN AMRO, geldt het volgende. Bij de beoordeling volgens het coulancekader van een oplichtingszaak wordt ook gekeken naar de specifieke feiten en omstandigheden van de betreffende zaak. 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 besluiten om gedeeltelijk of niet tot coulance over te gaan.

- 3.11 ABN AMRO heeft toegelicht dat zij in het geval van de consument heeft besloten niet tot vergoeding over te gaan. Zij stelt structureel aandacht te besteden aan het waarschuwen van klanten voor fraude en oplichting. ABN AMRO doet dit onder meer via haar website, internet-bankieren, op social media en in nieuwsbrieven. Volgens ABN AMRO mag ook van consumenten worden verwacht dat zij deze informatie tot zich nemen, alert blijven op ongebruikelijke situaties en bij twijfel onmiddellijk rechtstreeks contact opnemen via de daarvoor bestemde kanalen. Daarnaast wijst ABN AMRO erop dat de consument onder de gegeven omstandigheden had kunnen twijfelen aan de juistheid van het verhaal van de fraudeur, maar dat zij toch mee bleef gaan in dat verhaal en de instructies van de fraudeur. Daarom heeft ABN AMRO besloten geen coulance toe te passen. De commissie overweegt dat het coulancekader deze ruimte biedt. Het is niet aan de commissie om het coulancekader op te rekken.
- 3.12 De consument heeft er verder op gewezen dat ING wél op grond van het coulancekader is overgegaan tot vergoeding van schade. Dat staat naar het oordeel van de commissie echter los van deze klacht over ABN AMRO en de beoordeling ervan.
- 3.13 De conclusie van het voorgaande is dat ABN AMRO niet gehouden is de schade van de consument te vergoeden.

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 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