

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0967

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.H.M. Minkenberg, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
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 consumenten en 2) 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten houden meerdere rekeningen aan bij de bank. Zij zijn slachtoffer geworden van fraudeurs die zich voordeden als medewerkers van de bank. De consumenten hebben op 19 november 2025 vanaf hun betaalrekeningen in totaal voor € 11.650,- aan betalingen verricht op instructie van de fraudeurs naar een rekening van een derde bij een andere bank. Daarnaast hebben zij in de periode van 21 november 2025 tot en met 9 december 2025 in totaal € 56.980,- gepind en overhandigd aan de fraudeurs. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank op grond van haar zorgplicht meer had moeten doen om hun schade te beperken. Ook stellen zij zich naar de commissie begrijpt op het standpunt dat ten onrechte niet in aanmerking komen voor vergoeding van hun schade op grond van het coulancekader bij schade door bankhelpdeskfraude. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De bank is ook niet gehouden de schade op grond van het coulancekader aan de consumenten te vergoeden. De vordering van de consumenten wordt dan ook afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van oplichting en daardoor schade hebben geleden. De rol van de commissie beperkt zich tot het beantwoorden van de vraag of de bank juridisch gezien gehouden is om de schade van de consumenten te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

Geen sprake van zorgplichtschending

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consumenten de betreffende betalingstransacties hebben geïnitieerd en geautoriseerd. Zij hebben de betalingen bewust verricht naar aanleiding van het contact met de fraudeurs. De betalingstransacties moeten daarom als toegestane betalingstransacties worden aangemerkt.¹ Het feit dat de consumenten daartoe zijn geïnstrueerd door de fraudeurs maakt dat niet anders.
- 3.3 Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consumenten daar zelf verantwoordelijk voor zijn. De bank was zelfs gehouden de transacties uit te voeren.² Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet gehouden tot vergoeding van de door de consumenten geleden schade.³
- 3.4 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. Die zorgplicht houdt kort gezegd in dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten. 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 inspanst om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁴
- 3.5 In het kader van de zorgplicht van een bank als betaaldienstverlener kan van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek en zo nodig tot passende vervolgstappen overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.⁵

¹ In de zin van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

² Artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.

³ Zie onder meer 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. De uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

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

Bepalend is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet datgene waarvan zij 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.

- 3.6 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank moest ingrijpen vanwege de ongebruikelijke activiteiten op hun betaalrekening en signalen van fraude. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank dit ook in voldoende mate gedaan. Zo heeft zij dit gedaan door de betalingen van 9 november 2025 uit voorzorg te blokkeren en nader onderzoek te verrichten. De bank heeft ook diverse malen contact opgenomen met de consumenten. Zo is tussen partijen telefonisch contact geweest. De consumenten hebben toen verklaard dat de overboekingen klopten. Zij bleven daarbij nadat de bank had gevraagd aan wie en waarom de bedragen moesten worden overgeboekt en of de consumenten hun antwoorden mogelijk in opdracht van fraudeurs gaven. Ook heeft de bank het initiatief genomen om een wijkagent langs te sturen ter aanvullende ondersteuning van de consumenten. De consumenten bleven echter verklaren dat er niets aan de hand was.
- 3.7 De bank stelt structureel aandacht te besteden aan het waarschuwen van klanten voor fraude en oplichting en doet dit onder meer via haar website, internetbankieren, sociale media en in nieuwsbrieven. Volgens de bank 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 de bank erop dat de consumenten onder de gegeven omstandigheden hadden kunnen twifelen aan de juistheid van het verhaal van de fraudeurs. Tijdens het onderzoek van de bank verklaarden de consumenten in strijd met de waarheid over de ingegeven transacties.
- 3.8 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de contante opnames voor de consumenten ongebruikelijk waren en een aanzienlijk bedrag betroffen. Maar ook met betrekking tot deze contante opnames heeft de bank navraag gedaan bij de consumenten. Zij hebben daarop verklaard dat de betreffende gelden bij voorkeur thuis, in een kluis, werden bewaard ten behoeve van toekomstige betalingen. Onder deze omstandigheid was de bank niet gehouden tot verdere stappen in het licht van haar zorgplicht. Daarbij speelt mee dat de bank in beginsel verplicht is een toegestane betaalopdracht uit te voeren.⁷
- 3.9 De door de consumenten aangevoerde omstandigheden dat zij op hoge leeftijd waren en dat sprake was van gezondheidsproblemen leiden niet tot een ander oordeel.

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

⁷ Artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.

Niet is gebleken dat de bank beschikte over concrete informatie waaruit zij op dat moment had moeten afleiden dat de consumenten hun belangen niet meer zelfstandig konden behartigen of de gevolgen van hun verklaringen niet konden overzien.

- 3.10 De conclusie van dit alles is dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en niet gehouden is de schade van de consumenten te vergoeden.

Moet de bank de schade vergoeden in verband met het coulancekader voor bankhelpdeskfraude?

- 3.11 De vier grootbanken, waaronder de bank, hebben een coulanceregeling vastgesteld voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude. Deze vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de NVB heeft toetsingscriteria opgesteld voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude (spoofing) (hierna: het coulancekader). Daarin is onder meer opgenomen: *Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank.*
- 3.12 De consumenten beroepen zich ook op het coulancekader.⁸ De bank betwist dat de consument zich daarop kan beroepen, omdat de consument geen bedragen heeft overgemaakt naar een zogenaamd veilige rekening van hun bank, zoals in het coulancekader beschreven is. Vast staat dat de consumenten bedragen hebben overgemaakt naar rekeningen bij KNAB die toebehoorden aan derden. Niet is gebleken dat de fraudeurs de consumenten hebben bewogen gelden over te maken naar een zogenoemde veilige rekening bij hun eigen bank.⁹ Reeds daarom valt de onderhavige fraude niet onder de omschrijving van bankhelpdeskfraude zoals opgenomen in het coulancekader. De bank is dan ook niet gehouden de schade op grond van het coulancekader aan de consumenten te vergoeden.
- 3.13 Het is niet aan de commissie om de coulanceregeling op te rekken of uit te breiden.¹⁰ 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.

⁸ Te vinden via: <https://www.nvb.nl/afspraken-gedragscodes-en-samenwerkingen/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdeskfraude-coulancekader/>.

⁹ Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2024-0729, overweging 3.4, GC Kifid 2024-0533, overweging 3.7 en CG Kifid 2026-0206, overweging 3.14.

¹⁰ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0935, 2022-0959 en CG Kifid 2026-0206.

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