Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0818

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaries)

Datum uitspraak	17 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beleggingsfraude. Gedurende tweeënhalve week heeft de consument – ook na een waarschuwing van de bank – bedragen overgemaakt naar een cryptoplatform, waarna het geld is verdwenen. De consument vordert een vergoeding van de bank voor zijn door fraude verloren bedragen. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering is 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 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 aan bij de bank. Hij maakt daarbij ook gebruik van internet- en mobielbankieren.

2.2 In de periode van 30 oktober 2024 tot en met 15 november 2024 heeft de consument vanaf zijn betaalrekening bij de bank in totaal € 10.162,- overgemaakt naar zijn account bij een cryptoplatform. De bank heeft de betaalrekening van de consument geblokkeerd. De afdeling fraude van de bank heeft de consument op 5 november 2024 gebeld en gewaarschuwd dat hij (mogelijk) slachtoffer is geworden van fraude. De consument gaf in dat gesprek aan dat de betalingstransacties zijn eigen investeringen betroffen.

Op grond van deze verklaring heeft de bank zijn betaalrekening gedeblokkeerd. Hierna heeft de consument weer bedragen overgemaakt naar zijn account bij het cryptoplatform. Pas later heeft hij zich gerealiseerd dat hij slachtoffer is geworden van oplichting. Het door de consument naar het cryptoplatform overgemaakte geld is verdwenen.

2.3 Uit de bankadministratie blijkt verder dat de consument deze betalingstransacties via iDeal heeft overgemaakt en via de betaalapp van de bank heeft goedgekeurd.

De klacht en de vordering van de consument

2.4 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 13.000,- vergoedt. De consument voert daartoe in het kort het volgende aan. De bank heeft niet genoeg gedaan om hem tegen oplichting te beschermen. De schade is ontstaan nadat hij op verzoek van een oplichter bedragen heeft overgemaakt naar zijn account bij het cryptoplatform. Hier zou het geld worden omgezet in bitcoin en worden overgemaakt naar een ander platform, maar het was toen al verdwenen. De bank had de betaalopdrachten na hun telefoongesprek op 5 november 2024 opnieuw moeten blokkeren en hem nogmaals moeten bellen. Ze had meer argwanend moeten zijn. De bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en daarom aansprakelijk voor de schade. Na al dit, ervaart de consument veel stress en de bank laat hem aan zijn lot over.

Het verweer van de bank

2.5 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 Beoordeeld moet worden of de bank gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden.

3.2 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument is opgelicht. Toch moet zij concluderen dat de bank voor zijn schade niet aansprakelijk is. Dit is in lijn met eerdere uitspraken van de commissie en wordt hieronder nader toegelicht.[1]

[1] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2022-0235, 2022-0178 en 2019-531. Deze uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener bij de toegestane betalingen

3.3 Vast staat dat de consument de betaalopdrachten heeft gegeven, zodat deze zijn uitgevoerd met zijn instemming als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)[2]. De bank was als betaaldienstverlener verplicht de betaalopdrachten uit te voeren op grond van artikel 7:533 lid 4 BW. De betalingen komen daarom in beginsel voor rekening van de consument.[3]

3.4 De bank zou desondanks tot vergoeding gehouden kunnen zijn, indien zij haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Dat heeft de bank echter niet gedaan, zoals de commissie hierna zal toelichten.

Zorgplicht van de bank

3.5 Banken spelen een centrale rol in het betalings- en effectenverkeer en financiële dienstverlening. De maatschappelijke functie van een bank brengt een bijzondere zorgplicht tegenover klanten en derden met zich mee. Deze bijzondere zorgplicht hangt samen met de deskundigheid van de bank op financieel gebied en haar functie in de samenleving. De reikwijdte van die zorgplicht hangt wel af van alle omstandigheden van het concrete geval.

Geen algemene monitoringsplicht

3.6 De bank heeft bij de betalingstransacties van de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener. Als betaaldienstverlener is de rol van de bank tegenover de consument in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank in ieder geval verwacht worden dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. De bank was daarom niet verplicht om de betalingstransacties van de consument actief te monitoren. Het verwijt van de consument aan de bank dat zij hem niet nogmaals heeft gebeld en zijn betaalrekening heeft geblokkeerd, is dan ook ongegrond.

3.7 In het kader van de bijzondere zorgplicht kan van de bank wel verwacht worden dat zij tot onderzoek zal overgaan indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar.[5]

---

[2] Zie voor de wetsartikelen de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie Gerechtshof 's-Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435 (overweging 3.14), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie GC Kifid nr. 2016-602.
[5] Zie hiervoor ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (Ponzi-zwendel).

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.[6]

3.8 Toegespitst op deze zaak is de commissie van oordeel dat ten tijde van de betalingstransacties van 30 oktober 2024 tot en met 15 november 2024 niet is gebleken van daadwerkelijk gevaarsbewustzijn bij de bank. In de stukken heeft de bank ontkend dat zij ten tijde van de betreffende betalingstransacties bekend was met een al dan niet slechte reputatie van het cryptoplatform. Reeds om die reden heeft de bank haar zorgplicht niet geschonden door deze betalingstransacties uit te voeren. Bovendien heeft de bank aan haar zorgplicht invulling gegeven door de consument op 5 november 2024 telefonisch te waarschuwen voor mogelijke oplichting en, wat de bank heeft gesteld en de consument niet heeft weerlegd, door dat via algemene waarschuwingsberichten te doen. Van belang is ook dat de betalingstransacties betalingen zijn aan het account van de consument zelf bij het cryptoplatform. Dat de bank wist dat de gelden vervolgens werden overgemaakt naar een ander cryptoplatform is niet gebleken.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

[6] Zie GC Kifid nr. 2019-759, overweging 4.3.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder staan de relevante bepalingen uit de uitspraak opgenomen

Burgerlijk Wetboek, boek 7

Titel 7b Betalingstransactie

Artikel 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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)*

Artikel 533

(...)

4 *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*