

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-231

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

Datum uitspraak	9 maart 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

De consument is slachtoffer geworden van online fraude nadat hij via TikTok in contact kwam met een vrouw die hem ertoe bracht € 31.760,- aan cryptovaluta te kopen en deze vervolgens over te maken naar een door haar aangewezen cryptoplatform. Daar kon de consument niet meer bij zijn cryptovaluta. De bank had de eerste transacties gedetecteerd en telefonisch geverifieerd of de consument deze uit eigen beweging uitvoerde. De consument vordert vergoeding van 50% van zijn schade en verlangt dat de bank haar naleving van regelgeving verbetert. De commissie oordeelt dat sprake is van door de consument zelf geïnitieerde en toegestane betalingstransacties. De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden en was niet gehouden de transacties te blokkeren of verdere maatregelen te treffen. Ook is geen sprake van een schending van verplichtingen uit anti-witwasregelgeving. De vorderingen worden 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 aan bij de bank.

- 2.2 Hij kwam via TikTok in contact met een vrouw. Naar aanleiding van dat contact heeft de consument tussen 20 februari en 11 maart 2025 bedragen overgemaakt naar een Maltese bankrekening, in totaal € 31.760,-.
- 2.3 De eerste betaalopdrachten werden door de bank gedetecteerd als ongebruikelijke transacties naar cryptoplatforms. De bank heeft daarom nader onderzoek verricht. Op 20 februari 2025 heeft zij de consument gebeld. De consument heeft toen onder meer aangegeven dat hij op eigen initiatief handelde, dat het zijn bedoeling was te beleggen in cryptovaluta en dat de overboekingen bestemd waren voor Crypto.com. De bank heeft de betaalopdrachten vervolgens uitgevoerd.
- 2.4 Op instructie van de vrouw heeft de consument na aankoop zijn cryptovaluta overgemaakt naar het platform trustvip.net. Toen de consument vervolgens weer bedragen van dat platform wilde opnemen werd dat telkens geblokkeerd en moest hij meer geld overmaken. Toen realiseerde de consument zich dat hij was opgelicht.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert een vergoeding door de bank van 50% van zijn totale schade, dus € 15.880,-. In het verlengde daarvan verlangt de consument dat de bank haar compliance met regelgeving verbetert en dat de bank hem toelichting verstrekt over de maatregelen die zij treft naar aanleiding van de klacht. Daartoe voert hij het volgende aan.
- 2.6 De consument heeft geen vrije en geïnformeerde toestemming gegeven voor de betalingen, omdat hij ze heeft verricht onder invloed van fraude en misleiding. Ze zijn gericht aan een platform dat niet geregistreerd is in een EU-lidstaat en dat niet bevoegd is financiële diensten te verlenen in de EU. Bovendien zijn de betalingsactiviteiten verdacht en is het betalingspatroon ongebruikelijk. Weliswaar is er tussen de consument en de bank telefonisch contact geweest over de betalingen, maar dat is onvoldoende wanneer er geen diepgravend onderzoek, waarschuwing of preventieve maatregel volgt. De bank heeft gehandeld in strijd met haar verplichtingen op basis van anti-witwasregels uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en EU-richtlijnen. Omdat de consument zelf naïef is geweest en zich heeft laten misleiden, is een vergoeding van 50% van de schade hier gepast.

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 het over?

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De rol van de commissie beperkt zich echter tot het beoordelen of er een juridische verplichting voor de bank bestaat om de schade van de consument te vergoeden – en of de bank in het verlengde daarvan eventuele vervolgacties moet ondernemen, zoals de consument verlangt. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

De schade als gevolg van fraude/oplichting

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de transacties vanaf zijn betaalrekening naar de Maltese bankrekening zelf heeft uitgevoerd volgens de tussen de bank en de consument overeengekomen vorm en procedure. De transacties kwalificeren in juridische zin daarom als 'toegestane betalingstransacties' zoals bedoeld in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij slachtoffer is geworden van fraude en dat hij onder invloed van een fraudeur heeft ingestemd met de betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.¹
- 3.3 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. In de rol als betaaldienstverlener heeft de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.²
- 3.4 Op de bank kan desondanks een vergoedingsverplichting rusten indien zij haar zorgplicht heeft geschonden. Uitgangspunt is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. 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.³ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden 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.

¹ O.a. GC Kifid nrs. 2024-1075 en 2025-0053.

² O.a. GC Kifid nrs. 2024-0881, 2023-0901, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0197.

³ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2024-0881 en 2025-0053.

Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar.⁴ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist en niet waar zij van af behoorde te weten.

- 3.5 De bank heeft invulling gegeven aan haar zorgplicht door de eerste betalingsopdrachten van de consument te detecteren, hem naar aanleiding daarvan te bellen, en de betalings-transacties pas uit te voeren nadat de consument telefonisch had bevestigd op eigen initiatief te handelen. De consument heeft – na gemotiveerde betwisting van de bank – niet bewezen dat de bank, na voornoemde invulling van haar zorgplicht, bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van een poging tot oplichting van de consument. Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken of en met wie hij zaken wil doen.⁵ Ook is de bank niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekeningnummer te controleren.⁶
- 3.6 Niet is gebleken van omstandigheden op basis waarvan van de bank kon worden verwacht de betalingstransacties niet uit te voeren en nadere actie te ondernemen, zoals een door de consument genoemd diepgravend onderzoek, waarschuwing of preventieve maatregel. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.
- 3.7 De commissie volgt de consument er ook niet in dat sprake zou zijn van een schending van verplichtingen die voortvloeien uit anti-witwaswet- en regelgeving. Bij deze klacht-onderdelen gaat de consument er ten onrechte van uit dat de bank hem had moeten beschermen tegen fraude. Maar de betreffende wet- en regelgeving verplicht niet tot het voorkomen van fraudegevallen, maar tot het signaleren van transacties die kunnen duiden op witwassen of terrorismefinanciering. In de gegeven omstandigheden heeft de bank daarvoor geen concrete aanwijzingen gehad. Niet is gebleken dat de bank een dergelijke verplichting jegens de consument heeft geschonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

⁴ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

⁵ GC Kifid 2022-0191.

⁶ Vergelijk Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en GC Kifid nr. 2019-531.

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 (BW)

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 7:533

(...)

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.