Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0006

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, mr. M.M. Kruithof, J.C.H. Kars, en P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	14 januari 2026
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., verweerster in beroep, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

De consument heeft in zeer korte tijd grote bedragen overgeboekt van haar rekening bij de bank naar een derde met als doel om daarmee te beleggen. Later blijkt dat de consument slachtoffer is geworden van beleggingsfraude. De consument vindt dat de bank haar had moeten waarschuwen en de betalingen had moeten tegenhouden en vordert een schadevergoeding. Net als de Geschillencommissie wijst de CvB de vordering af. Er is niet gebleken dat de bank zich ervan bewust was dat de partij naar wie het geld uiteindelijk werd overgeboekt, ondeugdelijk was.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 15 april 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 4 maart 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0188).

1.2 De bank heeft een op 11 juni 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De consument heeft op 16 oktober 2025 en 21 oktober 2025 stukken ingediend ten behoeve van de mondelinge behandeling.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 27 oktober 2025. De consument was daarbij aanwezig, samen met de heer [naam 1], een vriend van de consument. Zij werd vertegenwoordigd door mr. A. Heilig, advocaat te Zwaag. Namens de bank was de heer [naam 2] juridisch medewerker van de bank, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Daarnaast hebben partijen pleitnota's overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 4 maart 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder randnummers 2.1 t/m 2.10. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met een daarbij horende betaalpas en pincode. De consument maakt gebruik van internetbankieren.

3.3 In 2019 heeft de consument op internet een advertentie gelezen over het doen van investeringen met een goed beleggingsresultaat. Op 14 mei 2019 heeft de consument een inschrijfformulier van de aanbieder ingevuld en verzonden.

3.4 Kort daarna heeft een voor haar onbekende man telefonisch contact met de consument opgenomen. Deze man heeft haar ertoe bewogen diverse overboekingen te verrichten vanaf haar betaalrekening naar een betaalrekening van een Zweedse betaalaanbieder. Vanaf deze rekening zijn de desbetreffende bedragen overgeboekt naar de rekening van een Cypriotische beleggingsonderneming. Deze beleggingsonderneming bood de mogelijkheid om via een platform te handelen in zogenaamde "*contracts for difference (cfd's)*".

3.5 In de periode 14 mei 2019 tot en met 8 augustus 2019 heeft de consument door middel van diverse overboekingen in totaal een bedrag van € 531.500,- overgeboekt via de betaalaanbieder naar de beleggingsonderneming. Tussen 2 en 8 augustus 2019 ging dit om € 525.000,-. Zij is haar volledige inleg verloren. Op 19 augustus 2019 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting.

3.6 Op 9 oktober 2019 heeft de consument een e-mail gestuurd naar de bank over de betalingen die zij heeft verricht. Op 7 november 2019 heeft de bank per e-mail geantwoord. In deze e-mail heeft de bank onder andere geschreven:

> *"(...) De door u uitgevoerde betalingen zijn overgeschreven naar een rekening die wordt aangehouden bij de Rabobank op naam van [betaalaanbieder]. ING heeft derhalve geen inzage op welke wijze de overgeschreven gelden verder zijn verwerkt. U of uw advocaat zou deze informatie via [betaalaanbieder] wellicht kunnen achterhalen.*
>
> *Naar aanleiding van de door ons ontvangen melding op 14 augustus 2019 heeft ING uit het oogpunt van service [betaalaanbieder] geïnformeerd over de ontvangen melding en daarbij tevens gevraagd de betalingen te annuleren. Dit bleek echter niet mogelijk te*

zijn. Daar komt bij dat [betaalaanbieder] in haar reactie heeft aangegeven geen indicatie te hebben gevonden dat [beleggingsonderneming] zich schuldig zou maken of hebben gemaakt aan malversaties.

Indien gewenst kunt u tevens een klacht indienen bij de AFM omtrent [beleggingsonderneming].

Voor ING zijn er geen mogelijkheden verder onderzoek te doen naar deze kwestie. (...)"

3.7 De consument is vervolgens een gerechtelijke procedure gestart tegen de beleggingsonderneming. In haar vonnis van 1 december 2021 heeft de Rechtbank Gelderland geoordeeld dat de beleggingsonderneming zich schuldig heeft gemaakt aan oneerlijke handelspraktijken en de volledige inleg van € 531.500,- aan de consument moet terugbetalen. Tot op heden heeft de consument dit bedrag niet ontvangen van de beleggingsonderneming.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument vordert dat de bank haar een bedrag van € 535.000,- vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente hierover vanaf 1 oktober 2019. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank het mogelijk heeft gemaakt dat de consument slachtoffer werd van oplichting. De bank heeft haar namelijk in een week tijd, zonder tijdsloten en limieten, tien keer een bedrag van € 50.000,- laten overmaken. De bank had moeten opmerken dat de consument deze betalingen had verricht en daarop actie moeten ondernemen.

4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument afgewezen. Zij heeft daarbij overwogen dat er sprake was van door de consument geïnitieerde en goedgekeurde betaalopdrachten. De bank was verplicht om deze uit te voeren. De zorgplicht van de bank reikt niet zo ver dat zij onderzoek uitvoert als zij een betaalopdracht ontvangt. Dat is alleen anders als de bank zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer. Het is niet gebleken dat de bank zich daarvan in dit geval bewust was. Het feit dat de bank op enig moment een beleidswijziging heeft doorgevoerd en een systeemaanpassing heeft gedaan, maakt niet dat zij voor die tijd onzorgvuldig heeft gehandeld.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De Commissie van Beroep stelt voorop dat het zeer te betreuren is dat de consument veel geld is verloren bij handel in financiële instrumenten. De aan de commissie voorgelegde vraag is of de bank hiervoor aansprakelijk kan worden gehouden doordat zij haar zorgplicht heeft geschonden, en de door de consument geleden schade als gevolg van de uitgevoerde transacties (al dan niet gedeeltelijk) moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet aan de orde is en licht dit hieronder toe.

5.2 In beroep handhaaft de consument haar vordering van € 535.000,-. Zij klaagt dat zij schade heeft geleden doordat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door geen controle uit te voeren op de overboekingen. De bank had de vele evident ongebruikelijke transacties kort achter elkaar moeten opmerken en screenen, en de consument moeten waarschuwen. Op dat moment was algemeen bekend dat deze Cypriotische beleggingsonderneming een frauduleus beleggingskantoor was, zo blijkt uit verschillende (kranten)artikelen op internet en een consumentenprogramma op televisie. De bank wist dat of had dat moeten weten. De overboekingen waren bovendien transacties die niet pasten binnen het klantbeeld van de consument. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (Wwft) was de bank daarom verplicht om daar onderzoek naar te doen en maatregelen te treffen. De bank heeft dat niet gedaan en is daarom tekortgeschoten ten opzichte van de consument.

5.3 De bank heeft verweer gevoerd tegen dit standpunt.

5.4 De Geschillencommissie heeft (terecht) geoordeeld dat de betalingsopdrachten kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties' omdat de consument zelf heeft ingestemd met het uitvoeren daarvan en dat de bank vanwege artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW) verplicht was die betalingstransacties uit te voeren. De vraag die voorligt is of de bank desondanks de betalingsopdrachten had moeten onderzoeken en deze toch had moeten tegenhouden en/of de consument had moeten waarschuwen. De commissie oordeelt dat de bank dat niet hoefde te doen en haar zorgplicht niet heeft geschonden.

5.5 De consument heeft een beroep gedaan op artikel 4:24a lid 1 Wet op het financieel toezicht (Wft). In deze bepaling staat dat een financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht neemt. Deze zorgplicht strekt niet verder dan de civielrechtelijke zorgplicht voor betaaldienstverleners waar de consument ook naar heeft verwezen. Die houdt (eveneens) in dat een betaaldienstverlener rekening houdt met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder. Toegespitst op deze zaak is het uitgangspunt dat banken betaalopdrachten niet behoeven te controleren, tenzij een bank zich bewust is van of serieuze aanwijzingen heeft voor frauduleuze praktijken.

5.6 Niet is komen vast te staan dat de bank wist dat de betalingsopdrachten werden gedaan ten behoeve van een beleggingsonderneming die frauduleus handelde en dat de consument daardoor een risico liep. Evenmin is gebleken dat de bank daarvoor serieuze aanwijzingen had. De consument heeft alle overboekingen verricht aan een derde, namelijk de Zweedse betaalaanbieder. Er waren (en zijn) geen aanwijzingen dat die zich bezighield met fraude of oplichting. Er bestond in zoverre dan ook geen grond voor de bank om de overboekingen naar de betaalaanbieder tegen te houden of om de consument te waarschuwen. De consument heeft in dit verband nog aangevoerd dat het voor haar volstrekt ongebruikelijk was om in korte tijd grote bedragen over te maken. Zij heeft op 1 augustus 2019 € 536.855,- op haar rekening gestort gekregen vanwege de verkoop van een woning en met dat bedrag heeft zij de overboekingen gedaan die hier aan de orde zijn. De bank heeft er terecht op gewezen dat het op zichzelf niet ongebruikelijk is dat als een klant een groot bedrag in één

keer op zijn of haar rekening ontvangt, dit in de periode daarna (in delen) wordt doorgeboekt naar een andere bank, bijvoorbeeld om een hoger rendement te realiseren. Hoewel de ontvangst van een dergelijk groot bedrag als de verkoopopbrengst voor de consument niet gebruikelijk was, hoefde de bank daarom niet extra oplettend te zijn toen de consument dit bedrag zelf in delen overboekte.

5.7 De consument stelt verder dat de bank uit de omschrijving of het betalingskenmerk bij de betaalopdrachten had moeten opmaken dat de betalingen uiteindelijk bedoeld waren voor een frauduleuze Cypriotische beleggingsonderneming. Zelfs als van een bank zou kunnen worden verlangd dat zij óók de omschrijvingen bij de betaalopdrachten monitort, leidt dit niet tot de conclusie dat de bank in dit geval haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. Uit de bronnen waar de consument naar heeft verwezen blijkt niet dat de beleggingsonderneming frauduleus handelde en (dus) ook niet dat de bank daarvan wist. Het artikel uit de NRC van 7 mei 2016 gaat over een Cypriotische broker en daarin wordt genoemd dat de AFM waarschuwt voor het product cfd's. Het artikel ziet echter niet op deze beleggingsonderneming en bovendien blijkt daaruit niet dat het in 2019 een feit van algemene bekendheid was dat Cypriotische brokers er mogelijk dubieuze handelspraktijken op na hielden. Een waarschuwing van de AFM voor de beleggingsonderneming van april 2020 en het feit dat de beleggingsonderneming in december 2020 een boete heeft gekregen van de Cypriotische toezichthouder wijst ook niet op bekendheid van de bank met dubieuze praktijken van die onderneming op het moment van de betalingen in 2019. Bij gebrek aan die wetenschap bij de bank is het feit dat op de overboekingen als betalingskenmerk de naam van de beleggingsonderneming was vermeld, onvoldoende voor de conclusie dat de bank wist of had moeten weten dat de gelden door de Zweedse betaalaanbieder werden doorgeboekt naar een frauduleuze ontvanger. Ook in dit geval behoefde de bank de omschrijvingen bij de betaalopdrachten dus niet te monitoren.

5.8 Er was dan ook geen reden voor de bank om de betaalopdrachten te weigeren of de rekening van de consument te blokkeren, zoals zij aanvoert.

5.9 De bank is ten opzichte van de consument ook niet tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen op grond van de Wwft. De artikelen uit de Wwft waarop de consument doelt, verplichten de bank alleen om ongebruikelijke transacties van haar eigen klanten te monitoren en onderzoeken op onregelmatigheden, niet om onderzoek te doen naar klanten van andere instellingen en dus ook niet naar de Zweedse betaalaanbieder of de beleggingsonderneming. De Wwft is immers niet bedoeld om individuele klanten van de bank te beschermen tegen oplichters.

5.10 De commissie concludeert dat de bank haar zorgplicht als betaaldienstverlener ten opzichte van de consument niet heeft geschonden.

5.11 De consument heeft nog verwezen naar het feit dat banken sinds 2019 uitgebreider monitoren waardoor transacties sneller worden opgemerkt en dat dat ook in haar geval had moeten gebeuren. Hoewel de commissie begrip heeft voor dit standpunt kan haar dat niet

baten. Banken beschikken sinds enkele jaren over lerende systemen die alle betalingen monitoren om te proberen zoveel mogelijk te voorkomen dat klanten het slachtoffer worden van fraude of oplichting. Deze systemen worden telkens verfijnd door daaraan nieuwe situaties toe te voegen. Dat betekent echter niet dat banken altijd alles kunnen opmerken, telkens moet daarbij worden gekeken naar de omstandigheden van het geval. De zorgplicht van de bank gaat niet zo ver dat zij aansprakelijk is voor de consument geleden schade omdat het systeem waarmee de betalingstransacties worden gemonitord, de vorm van fraude/oplichting die hier volgens de consument heeft plaatsgevonden, niet heeft opgemerkt.

5.12 De commissie verwerpt het beroep. Het gevolg daarvan is dat de consument zelf aansprakelijk is voor de transacties. De Geschillencommissie heeft de vordering terecht afgewezen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep

6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.