Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0459

(mr. mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	11 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Van zijn betaalrekening bij de bank is in totaal € 10.401,- overgemaakt naar zijn [platform]-rekening, waarna het tegoed is weggesluisd naar cryptowallets van derden. Door het scannen van QR-codes, waarmee de consument dacht de transacties te blokkeren, heeft hij zelf ingestemd met de transacties. De consument stelt dat de schade vergoed moet worden onder de coulanceregeling voor spoofing. De commissie is van oordeel dat de coulance-regeling niet van toepassing is. De schade is namelijk niet ontstaan op de rekening bij de bank, maar op de rekening bij [platform]. De consument voert nog aan dat er sprake is geweest van een datalek bij de bank, waardoor de fraudeur in bezit is gekomen van zijn gegevens. De bank heeft dit voldoende betwist door te stellen dat de gegevens van de consument ook op een andere manier door de fraudeurs verkregen konden zijn. De vordering wordt 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Daarnaast heeft consument ook een rekening bij het cryptoplatform [platform].

2.2 De consument is op 25 maart 2024 om 18:06 uur gebeld door een fraudeur, die zich voordeed als een werknemer van de fraudehelpdesk van de bank. Deze persoon vertelde dat er een verdachte transactie was gesignaleerd op de rekening van de consument en verifieerde de identiteit van de consument middels zijn adresgegevens en rekeningnummer.

2.3 De fraudeur vroeg of de consument in cryptocurrency handelde en daarbij gebruik had gemaakt van [platform] of [naam financiële instelling]. Daar heeft de consument bevestigend op geantwoord.

2.4 De fraudeur gaf verder aan dat er een datalek heeft plaatsgevonden bij [platform] en dat hierdoor malware geïnstalleerd is op de computer van de consument. De consument vroeg hoe hij er zeker van kon zijn dat hij met de fraudehelpdesk van de bank aan het bellen was. De fraudeur gaf aan dat consument het telefoonnummer waarmee de fraudeur belde kon terugvinden op de website van de bank, wat bleek te kloppen.

2.5 Vervolgens werd de consument doorverbonden met een andere persoon, die zich voordeed als een IT medewerker van de bank. Deze fraudeur instrueerde de consument Anydesk te installeren op de computer. Door middel van dit programma kon de fraudeur meekijken op de computer van de consument. De consument is door de zogenaamde IT medewerker ervan overtuigd dat het datalek bij [platform] ervoor gezorgd had dat hackers toegang tot zijn gegevens hadden gekregen. Vervolgens heeft de consument op verzoek van de fraudeur ingelogd op zijn [platform] account, waarvan het wachtwoord was opgeslagen in zijn Google wachtwoordmanager.

2.6 De fraudeur verzekerde de consument dat hij een veilige omgeving zou creëren voor hem, zodat het geld van de consument veilig zou zijn voor de hackers. Op verzoek van de fraudeur heeft de consument een aantal QR-codes gescand. Daarnaast heeft hij goedkeuring voor transacties gegeven in zijn mobiel bankieren app. Dit bleken later transacties te zijn die door de fraudeur waren klaargezet. Het betrof overboekingen van de betaalrekening van de consument naar zijn [platform]-rekening.

2.7 Tussen 18:55 uur en 19:30 uur hebben er vijf iDeal-betalingen plaatsgevonden van de betaalrekening van de consument naar de [platform]-rekening van de consument ten bedrage van in totaal € 10.401,-. De fraudeur heeft vervolgens de gelden van de [platform]-rekening doorgesluisd, met dien verstande dat [platform] nog een bedrag van € 291,54 heeft weten veilig te stellen.

2.8 Om 20:00 uur kwam de partner van de consument thuis en ontstond er argwaan. Zij stelde kritische vragen aan de fraudeur, waarna deze uit zijn rol viel. Toen kwam het besef dat de consument was opgelicht.

2.9 De consument en zijn partner hebben vervolgens contact opgenomen met de bank.

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert vergoeding van de geleden schade ten bedrage van € 10.109,-. De consument voert ter onderbouwing het volgende aan.

2.11 De consument stelt dat de schade vergoed moet worden onder een wettelijke verplichting van de bank, dan wel onder de coulanceregeling voor spoofing. De consument vertrouwde erop dat hij in gesprek was met een medewerker van de bank. De fraudeur belde immers met het telefoonnummer van de bank. De consument heeft niet grof nalatig gehandeld. Hij is slachtoffer geworden van gewiekste oplichting. Er was voor hem geen reden om te twijfelen aan hetgeen de fraudeur hem voorhield. Bovendien zou de schade niet zijn ontstaan zonder de transacties vanaf de bankrekening van de consument naar zijn [platform]-rekening.

2.12 Tot slot stelt de consument dat er sprake moet zijn geweest van een datalek bij de bank, waardoor zijn bankgegevens in handen van de fraudeur zijn gevallen.

Het verweer van de bank

2.13 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de geleden schade van de consument moet vergoeden. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd, dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. De commissie gaat hierna eerst in op de behandelbaarheid.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de klacht niet behandelbaar is, omdat deze kennelijk ongegrond is. Gelet op de wetgeving en eerdere uitspraken is volgens de bank onmiddellijk duidelijk dat de klacht geen kans van slagen heeft. Dit verweer slaagt niet. Naar het oordeel van de commissie is niet onmiddellijk, zonder inhoudelijke beoordeling, duidelijk dat de klacht geen kans van slagen heeft.

Het toetsingskader: de regels voor betalingstransacties[1] en de coulanceregeling[2]

3.3 Als hoofdregel geldt dat de bank een betalingstransactie alleen uitvoert met instemming van de betaler.[3] Deze instemming wordt verleend overeenkomstig de tussen de bank en de betaler afgesproken vorm en procedure.[4] Als geen sprake is van instemming wordt de betalingstransactie als niet-toegestaan aangemerkt. Bij een niet-toegestane betalingstransactie moet de bank het bedrag van de betalingstransactie aan de betaler vergoeden[5], tenzij de consument de overeengekomen veiligheidsregels ten aanzien van de betaalinstrumenten met grove nalatigheid niet is nagekomen. In dat geval draagt deze zelf de verliezen.[6]

3.4 Als vast komt te staan dat de consument wel met de betalingstransacties heeft ingestemd, dan komen deze in beginsel voor rekening van de consument. Mogelijk kan de consument dan wel met succes een beroep doen op de coulanceregeling bij bankhelpdeskfraude, zoals die wordt gehanteerd door de bank. Deze coulanceregeling geldt in het geval een consument er door een oplichter onder valse voorwendselen toe is bewogen om (zelf) betalingen naar derden uit te voeren of goed te keuren. Om in aanmerking te komen voor een schadevergoeding op grond van de coulanceregeling moet zijn voldaan aan een aantal voorwaarden, waaronder dat sprake moet zijn geweest van spoofing van de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank.

3.5 De commissie zal eerst onderzoeken of in dit geval sprake is geweest van betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Indien dit het geval is, dan zal de commissie onderzoeken of de consument zich met succes kan beroepen op het coulancekader. Indien de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd, zal de commissie onderzoeken of de consument met grove nalatigheid bepaalde verplichtingen niet is nagekomen.

Is er sprake van instemming met de transacties?

3.6 De commissie merkt op dat tussen partijen geen discussie bestaat over de afgesproken vorm en procedure voor het goedkeuren van betalingstransacties. Volgens de consument wist hij op het moment van de transacties echter niet dat hij toestemming gaf om geld over te boeken van zijn rekening bij de bank naar zijn rekening bij [platform]. De consument was in de veronderstelling dat hij de transacties juist blokkeerde op het moment dat hij de QR-codes scande.

---

[1] Betalingstransacties worden geregeld in Titel 7b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zoals vastgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken, te raadplegen via www.nvb.nl.
[3] Zie art. 7:522 lid 1 BW.
[4] Zie art. 7:522 lid 2 BW.
[5] Zie art. 7:528 lid 1 BW.
[6] Zie art. 7:529 lid 1 BW.

Volgens de bank heeft de consument ingestemd met de transacties overeenkomstig de tussen de bank en de betaler afgesproken vorm en procedure, met gebruikmaking van de telefoon en de identificatiecode van de consument. De bank heeft daarvan bewijs uit haar administratie overgelegd. Voor de commissie staat op grond daarvan vast dat de transacties volgens de afgesproken vorm en procedure zijn gedaan.

3.7 Dat de transacties volgens de afgesproken vorm en procedure zijn gedaan, levert niet noodzakelijk afdoende bewijs op dat de consument met de transacties heeft ingestemd.[7] De consument heeft echter niets gesteld waaruit kan worden afgeleid dat de transacties, met gebruikmaking van de telefoon en de identificatiecode van de consument, zijn geauthenticeerd door iemand anders dan de consument. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument met de transacties heeft ingestemd.

3.8 Dat volgens de consument sprake moet zijn geweest van een datalek bij de bank, waardoor zijn bankgegevens in handen van derden zijn gevallen, leidt niet tot een ander oordeel. De bank betwist dit gemotiveerd, door te stellen dat criminelen op andere manieren aan persoonlijke data kunnen komen. De consument onderbouwt niet dat sprake is geweest van een datalek bij de bank. De commissie gaat ervan uit dat daarvan geen sprake is geweest. Bovendien zou, indien zo een datalek er wel zou zijn geweest, dat niet tot gevolg hebben gehad dat een derde met de telefoon en de identificatiecode van de consument de transacties kon authentiseren.

3.9 Dat de consument ingestemd heeft met de transacties heeft tot gevolg dat op grond van de wet geen terugbetalingsverplichting bestaat voor de bank. De commissie zal daarom beoordelen of de consument een beroep kan doen op de coulanceregeling.

De coulanceregeling is niet van toepassing

3.10 De commissie is van oordeel dat de coulanceregeling niet van toepassing is. De coulance-regeling gaat er namelijk vanuit dat de consument schade lijdt door de transacties die het gevolg zijn van spoofing. Het coulancekader veronderstelt dat de schade is opgetreden doordat betalingstransacties worden uitgevoerd naar derden, waarbij de gelden uit het vermogen van het slachtoffer geraken. Maar in dit geval zijn de gelden eerst overgemaakt naar het eigen account van consument bij [platform], waarmee deze zich dus nog in zijn vermogen bevonden. De schade is in dit geval ontstaan doordat de fraudeurs zich vervolgens toegang hebben verschaft tot het account van consument bij [platform] en de gelden vervolgens hebben overgemaakt naar wallets van derden.

[7] Zie art. 7:527 lid 2 BW.

Het coulancekader is niet in het leven geroepen om ook deze schade, ontstaan door transacties vanaf een account bij een derde partij, te vergoeden.[8]

Conclusie

3.11 De betalingstransacties zijn met toestemming van de consument uitgevoerd, de consument is hier dus zelf verantwoordelijk voor. De coulanceregeling is niet van toepassing en niet is komen vast te staan dat sprake is van een datalek bij de bank. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[8] Zie ook GC Kifid 2024-0852, te vinden op https://www.kifid.nl/uitspraken/ en Rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

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

3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.'

Artikel 7:524
1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen. (...)

Art. 7:526
1. De betaaldienstgebruiker die bekend is met een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie waarvoor hij de betaaldienstverlener aansprakelijk kan stellen met inbegrip van de aansprakelijkheidsgronden van artikel 543, 544 en 545, verkrijgt alleen rectificatie van zijn betaaldienstverlener indien hij hem onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum waarop zijn rekening is gedebiteerd, kennis geeft van de bewuste transactie, tenzij de betaaldienstverlener, in voorkomend geval, de informatie betreffende die betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de wijze vastgesteld bij of krachtens de in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht bedoelde algemene maatregel van bestuur. (...)

Art. 7:527
1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed.

Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.

4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Artikel 7:532

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de rechtstreeks door de betaler of niet rechtstreeks door of via een begunstigde gegeven betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533

(....)

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.

Artikel 7:534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders bepaald in dit artikel.