

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0026

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. S.B. van Baalen, mr. Y. Steeg- Tijms, J.C.H. Kars, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	19 mei 2026
Beroep ingediend door	De heer [consument I] en mevrouw [consument II], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, verweerster in beroep, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consumenten zijn door een zogenaamde bankmedewerker overgehaald bedragen over te boeken naar een rekeningnummer op naam van een derde bij een andere bank. Zij hebben – op instructie van de fraudeur – tegen de bank gezegd dat deze betalingen bestemd waren voor de aankoop van een camper. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat het hier gaat om toegestane betalingen (in juridische zin). In beginsel rust op de bank dan geen wettelijke verplichting om de door de consumenten geleden schade te vergoeden. De bank heeft niet haar zorgplicht geschonden omdat niet is gebleken dat zij wist van de fraude of daar serieuze aanwijzingen voor had. Verder is de afwijzing van het verzoek om een vergoeding op grond van de coulanceregeling niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 11 december 2025 ontvangen beroepschrift, aangevuld op 24 december 2025, hebben de consumenten 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 14 november 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0912).
- 1.2 De bank heeft op 20 februari 2026 een verweerschrift ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 9 maart 2026. De consumenten waren daarbij aanwezig. Namens de bank waren [naam 1], Behandelaar Beroepszaken, en [naam 2], Behandelaar Beroepszaken, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De consumenten hebben spreekantekeningen overgelegd.

2. De feiten

- 2.1 De consumenten hebben een betaalrekening, een spaarrekening en een depositorekening bij de bank.
- 2.2 Op 31 december 2024 zijn de consumenten gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de bank (hierna: de fraudeur). De fraudeur heeft hun verteld dat een poging was gedaan om een bedrag van € 1.200 af te schrijven van hun betaalrekening. De fraudeur zou hen helpen dit te voorkomen.
- 2.3 Op verzoek van de fraudeur hebben de consumenten Quickview geïnstalleerd. Dat is een zogeheten Remote Access Tool waarmee de fraudeur kon meekijken in hun internetbankieromgeving. Vervolgens hebben de consumenten in hun internetbankieromgeving hun daglimiet verhoogd naar € 80.000. Om 11:17 uur heeft de bank de consumenten per e-mail laten weten dat de verhoogde daglimiet actief is van 31 december 2024 om 15:16 uur tot en met 1 januari 2025 om 23:59 uur. In die e-mail staat ook dat zij bij een vermoeden van fraude moeten bellen met de bank.
- 2.4 Op diezelfde dag rond 16:00 uur hebben de consumenten een overboeking goedgekeurd van € 33.500 van hun betaalrekening naar een rekeningnummer van een derde bij ING Bank dat de fraudeur aan hen had opgegeven. Dit bedrag was afkomstig van hun depositorekening. De betaling is aanvankelijk niet verwerkt, omdat de fraude-afdeling van de bank deze opdracht moest beoordelen. Consument II heeft daarom gebeld met de bank en – op instructie van de fraudeur – gezegd dat de betaling bedoeld was voor de aankoop van een camper. Daarop heeft de bank de betaling vrijgegeven.
- 2.5 Om 16:58 uur hebben de consumenten een tweede overboeking goedgekeurd van € 16.500 naar hetzelfde rekeningnummer en later nog een derde betaling van € 9.000.
- 2.6 Op 1 januari 2025 hebben de consumenten zich gerealiseerd dat zij waren opgelicht. De bank heeft de overgeboekte bedragen niet meer kunnen veiligstellen.
- 2.7 De consumenten hebben bij de bank een klacht ingediend en verzocht om vergoeding van hun schade. De bank heeft de klacht afgewezen.

3. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 3.1 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank hun schade van € 59.000 moet vergoeden. Volgens hen heeft de bank hen op de dag van de fraude onvoldoende beschermd en gewaarschuwd. Verder had de bank beter onderzoek moeten doen tijdens het telefoongesprek van 31 december 2024. De bankmedewerker heeft toen

onvoldoende controlevragen gesteld en onvoldoende vragen gesteld naar het doel van de betaling. Ook wisten de consumenten niet dat de depositorekening kon worden opengebroken. Tot slot heeft de bank alleen maar op een zakelijke toon gecommuniceerd vanaf het moment dat de consumenten de fraudemelding hebben gedaan.

- 3.2 De Geschillencommissie heeft vordering van de consumenten afgewezen. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de betalingen (in juridische zin) toegestane betalingstransacties zijn geweest waardoor de bank geen wettelijke verplichting heeft om de schade te vergoeden. Daarnaast heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten niet geschonden. Tot slot is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de bank het beroep van de consumenten op de coulanceregeling heeft afgewezen.

4. De beoordeling van het beroep

- 4.1 In dit beroep hebben de consumenten – kort gezegd – aangevoerd dat de bank qua preventie en het beschermen van de consument tekort is geschoten. Daarom moet de bank € 59.000 aan hen vergoeden. De Commissie van Beroep is van oordeel dat de bank de schade van de consumenten niet hoeft te vergoeden en legt hierna uit hoe zij tot dit oordeel is gekomen.
- 4.2 Daarbij stelt de Commissie van Beroep voorop dat zij het heel vervelend vindt voor de consumenten dat zij slachtoffer zijn geworden van fraude en dat zij daardoor een deel van hun pensioen zijn kwijtgeraakt. Deze vorm van fraude is een groot maatschappelijk probleem. Een juridisch oordeel op basis van het huidige wettelijk kader – zoals de Commissie van Beroep moet geven – doet helaas niet altijd recht aan het onrecht dat consumenten door dit soort fraudeurs wordt aangedaan.
- 4.3 Verder stelt de Commissie van Beroep vast dat de consumenten geen bezwaren hebben tegen het oordeel van de Geschillencommissie dat de betalingen die de consumenten hebben gedaan, moeten worden aangemerkt als toegestane transacties. Dit (juiste) oordeel is in dit beroep dus het uitgangspunt. Dit brengt mee dat het toetsingskader anders is dan wanneer sprake is van niet-toegestane transacties, zoals in de zaak met nummer 2026-0022 waarin de Commissie van Beroep onlangs uitspraak heeft gedaan.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 4.4 Omdat sprake is van toegestane transacties, was de bank verplicht de betalingsopdrachten uit te voeren (artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek). De bank hoeft de bedragen die de consumenten hebben overgemaakt dan ook niet terug te betalen, tenzij de bank haar zorgplicht heeft geschonden.
- 4.5 Op een bank rust een bijzondere zorgplicht, die inhoudt dat een bankrekening moet houden met de gerechtvaardigde belangen van haar klanten. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Van een bank mag worden verwacht dat zij zich

redelijkerwijs inspent om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Het uitgangspunt daarbij is dat een bank – in haar rol van betaaldienstverlener – een betaalopdracht niet hoeft te controleren, tenzij de bank zich bewust is van of serieuze aanwijzingen heeft voor fraude.

- 4.6 Het is niet gebleken dat de bank wist dat de consumenten de drie betalingsopdrachten hebben gegeven in opdracht van een fraudeur. Ook is niet gebleken dat de bank daar serieuze aanwijzingen voor had. Nadat de bank de eerste betalingsopdracht voor nader onderzoek had tegengehouden, hebben de consumenten gebeld met de bank en – op instructie van de fraudeur – gezegd dat de betaalopdracht was bestemd voor de aanschaf van een camper. De bank had onvoldoende reden om te twijfelen aan deze verklaring van de consumenten. De consumenten hebben erop gewezen dat (i) zij nooit grote bedragen overmaken, (ii) de verhoging van de limiet naar € 80.000 opmerkelijk was voor een particulier, (iii) het deposito is opengebroken en (iv) het geld is overgemaakt van vier rekeningen (in plaats van één). Die omstandigheden kunnen echter passen bij de aanschaf van een camper en zijn ook niet zodanig ongebruikelijk dat de bank op grond hiervan had moeten begrijpen dat mogelijk sprake was van fraude. Er waren voor de bank dus geen serieuze aanwijzingen dat hier sprake was van fraude. Dat het vrijgeven van de betaling volgens de consumenten binnen een minuut geregeld was, maakt dit niet anders.
- 4.7 Daarnaast hebben de consumenten aangevoerd dat de fraude plaatsvond op Oudejaarsdag, een dag waarop volgens hen dit soort zaken vaker gebeurt. Verder heeft de bank in de ogen van de consumenten tijdens het telefoongesprek niet voldoende vragen gesteld om de identiteit van consument II vast te stellen en het telefoonnummer van de consumenten te verifiëren. De bank heeft een en ander betwist. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep kan op grond van deze omstandigheden niet worden aangenomen dat de bank onvoldoende alert is geweest om mogelijke aanwijzingen voor de fraude te registreren. Uit deze omstandigheden volgt ook niet dat de bank daadwerkelijk wist of serieuze aanwijzingen had dat de consumenten werden bewogen door een fraudeur. Daarbij heeft de Commissie van Beroep hiervoor al geoordeeld dat de consumenten zelf – op vragen van de bank – met een plausibele verklaring kwamen voor de transacties zoals door de consumenten verricht.
- 4.8 De conclusie luidt dan ook dat de bank geen reden had om de betaalopdrachten te weigeren. De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consumenten niet geschonden.
- 4.9 Verder kan niet gezegd dat de bank is tekortgeschoten in de preventie en het beschermen van de consumenten. In dat verband hebben de consumenten aangevoerd dat de beveiliging in 2025 beter was dan in 2024. De consumenten hebben echter niet toegelicht welke in 2025 genomen maatregel de onderhavige fraude had kunnen voorkomen. De bank heeft de consumenten sinds 2020 in meerdere e-mails en berichten in hun internetbankieromgeving gewaarschuwd voor de vele vormen van fraude en hoe oplichters kunnen worden herkend. Daarbij heeft de bank specifiek gewaarschuwd voor het installeren van een Remote Access Tool waarmee fraudeurs de besturing van een apparaat kunnen

overnemen. Verder heeft de bank de consumenten op de dag van de fraude een e-mail – en volgens de administratie van de bank ook een sms – gestuurd met de melding dat hun daglimiet was verhoogd. In die e-mail heeft de bank nogmaals gewaarschuwd voor het risico van fraude. De Commissie van Beroep is dan ook van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten in het nemen van preventieve maatregelen.

Geen vergoeding op grond van de coulanceregeling

- 4.10 De bank heeft het verzoek van de consumenten om een vergoeding op grond van de coulanceregeling afgewezen. Volgens de bank is strikt genomen niet voldaan aan de voorwaarden voor een dergelijke vergoeding omdat de overboekingen niet zijn gedaan naar een (zogenaamd) 'veilige rekening' van de bank, maar naar een rekening bij ING Bank. De bank heeft verder geen aanleiding gezien om de consumenten alsnog een vergoeding toe te kennen, onder andere omdat de consumenten een Remote Access Tool hebben geïnstalleerd, terwijl de bank hier specifiek voor heeft gewaarschuwd.
- 4.11 Het stond de bank op grond van de coulanceregeling vrij deze beslissing te nemen. Deze beslissing is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Ook niet als in aanmerking wordt genomen dat (i) de fraudeur erg overtuigend en professioneel was, (ii) de consumenten al lang bankieren bij de bank en nooit eerder problemen hebben gehad, (iii) de consumenten niet de intentie hadden de bank te misleiden en (iv) de consumenten destijds hebben gecontroleerd of de fraudeur, althans de naam die werd opgegeven, werkzaam was bij de bank.
- 4.12 De consumenten hebben in dit verband aangevoerd dat de bank te juridisch naar deze zaak kijkt en te weinig vanuit de consument. Dit standpunt is vanuit de consumenten bezien begrijpelijk, maar het is een juridisch geoorloofde keuze van de bank om dat te doen en vormt dus geen aanleiding voor een ander oordeel van de Commissie van Beroep.

Conclusie

- 4.13 De conclusie van het voorgaande is dat het beroep van de consumenten niet slaagt. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie bevestigen.

5. De beslissing

De Commissie van Beroep

- 5.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

Deze uitspraak is tot stand gekomen op de datum die hierboven staat met inachtneming van de bepalingen van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening.