Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0862

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	30 oktober 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	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consument betwist verschillende transacties die hebben plaatsgevonden op haar betaal- en spaarrekening en vordert dat de bank de bedragen van die betalingstransacties vergoedt. Naar het oordeel van de commissie is sprake van toegestane betalingstransacties waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. Verder oordeelt de commissie dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden en er geen verplichting tot schadevergoeding bestaat. 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) het verweerschrift van bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. P. Goettsch, kantoorhoudende te Oudemirdum.

1.3 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.

1.4 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 houdt een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. De consument maakt gebruik van internetbankieren en de mobiel bankieren app van de bank.

2.2 Op enig moment is er een account geopend op naam van de consument bij [naam platform].

2.3 Van 1 september 2024 tot en met 9 september 2024 vonden op de betaal- en spaarrekening van de consument de volgende door de consument betwiste transacties plaats:

Datum en tijdstip	Bedrag	Soort transactie	Betaalmiddel en autorisatie
01-09-2024 20:47 uur	EUR 100	Overboeking van betaal- naar spaarrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
02-09-2024 17:20 uur	EUR 100	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
02-09-2024 17:21 uur	EUR 80	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
02-09-2024 17:28 uur	EUR 1	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
02-09-2024 19:39 uur	EUR 1	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
04-09-2024 11:12 uur	EUR 100	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
04-09-2024 15:42:13 uur	EUR 100	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
04-09-2024 15:42:33 uur	EUR 100	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
04-09-2024 15:43 uur	EUR 100	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
04-09-2024 20:17 uur	EUR 300	Overboeking van betaal-naar spaarrekening	AMRO ABN app op de iPhone middels beveiligingscode
07-09-2024 14:19 uur	EUR 137	Overboeking van betaal- naar spaarrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
07-09-2024 19:05 uur	EUR 280	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
07-09-2024 19:36 uur	EUR 737	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
07-09-2024 19:58 uur	EUR 2.853	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPAD middels beveiligingscode
07-09-2024 20:10 uur	EUR 1.000	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
08-09-2024 11:45 uur	EUR 1.800	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
08-09-2024 12:11 uur	EUR 4.000	Overboeking spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
08-09-2024 12:18 uur	EUR 500	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
08-09-2024 12:26 uur	EUR 3.454	iDEAL betaling aan Bitvavo	Internet Bankieren middels bankpas, pincode en e.dentifier
08-09-2024 12:54 uur	EUR 193	iDEAL betaling aan Bitvavo	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
08-09-2024 20:05 uur	EUR 7.000	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
08-09-2024 20:08 uur	EUR 7.000	iDEAL betaling aan Bitvavo	Internet Bankieren middels bankpas, pincode en e.dentifier
09-09-2024 09:40 uur	EUR 1.365	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
09-09-2024 09:41 uur	EUR 2.000	Overboeking van betaal- naar spaarrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
09-09-2024 11:21 uur	EUR 2.000	Overboeking van spaar- naar betaalrekening	ABN AMRO app op de iPhone middels beveiligingscode
09-09-2024 11:22 uur	EUR 2.500	iDEAL betaling aan Bitvavo	Internet Bankieren middels bankpas, pincode en e.dentifier

2.4 De consument heeft op 9 september 2024 contact opgenomen met de bank en melding gemaakt van fraude.

2.5 Op 1 oktober 2024 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van cybercrime.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de bank een bedrag van € 17.546,- aan haar vergoedt, zijnde het totaalbedrag van de betwiste transacties. Daarnaast vordert de consument vergoeding van advocaatkosten, kosten voor een expert van € 2.470,- en een immateriële schade-vergoeding van € 500,-. De consument wenst de vordering te maximaliseren op een bedrag van € 18.500,-. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.7 De consument heeft de transacties opgenomen onder 2.3 niet zelf verricht. De rekening bij [naam platform] is niet door haar geopend, maar door fraudeurs met behulp van een fake filmpje. De consument vermoedt dat er malware op haar telefoon is geïnstalleerd als gevolg van een datalek. Fraudeurs hebben op die manier toegang gekregen tot haar google-account en vervolgens haar iPhone en iPad en uiteindelijk haar bankrekening.

2.8 De bank is verplicht om controle uit te oefenen op het betalingsverkeer ('transactie-monitoring'). Er was sprake van ongebruikelijke transacties (zowel qua hoogte als qua frequentie). De bank had de betwiste transacties dan ook moeten tegenhouden en de consument moeten melden dat er grote bedragen van haar spaarrekening en betaal-rekening werden afgeschreven.

2.9 Bij verschillende transacties is de betaallimiet van € 1.500,- overschreden.

2.10 De bank heeft haar zorgplicht geschonden door de consument niet, dan wel onvoldoende te informeren over de toepasselijke (dag)limiteten en onvoldoende veiligheidsmaatregelen te nemen om fraude te voorkomen. Er was geen sprake was van een sterke cliënt-authenticatie. Daarnaast had de bank een overboekingslimiet moeten instellen op de spaarrekening en de bedragen een tijdje moeten 'vasthouden', zoals dat ook bij andere banken gebruikelijk is.

Het verweer

2.11 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 om?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank het bedrag van de door de consument betwiste betalingstransacties en de overige door de consument gevorderde bedragen moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en legt hieronder uit waarom.

Wettelijk kader

3.2 Partijen verschillen van mening over de kwalificatie van de betalingstransacties. Daarom moet eerst worden vastgesteld of de betalingstransacties – wettelijk gezien – worden aangemerkt als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de consument heeft ingestemd volgens de met de bank overeengekomen procedure.[1] Het uitgangspunt is dat de consument voor toegestane betalingstransacties zelf verantwoordelijk is. Ook is de bank gehouden dergelijke transacties uit te voeren.[2] Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt aangemerkt als niet-toegestaan.[3] Artikel 7:528 lid 1 BW bepaalt dat de bank in beginsel het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie moet terugbetalen. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW geldt deze verplichting voor de bank niet als de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.3 Indien de betaler (in dit geval de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is de betaaldienstverlener (in dit geval de bank) volgens artikel 7:527 lid 1 BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens artikel 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

Beoordeling

3.4 De consument heeft gesteld dat zij de betalingstransacties niet zelf heeft verricht en ook niet met de betalingstransacties heeft ingestemd. Het is op grond van artikel 7:572 lid 1 BW aan de bank om te bewijzen dat zij dat wel heeft gedaan.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 en lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[3] Artikel 7:522 lid 2 BW.

3.5 De bank heeft gesteld dat uit haar administratie blijkt dat de betalingstransacties conform de tussen partijen afgesproken vorm en procedure zijn goedgekeurd. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling verschillende uitdraaien uit haar systeem overgelegd en toegelicht dat daaruit blijkt dat de betwiste transacties zijn verricht met de ABN AMRO app op de iPhone dan wel de iPad van de consument of met de bankpas van de consument met de e-dentifier en dat alle betalingen zijn goedgekeurd met de 5-cijferige beveiligingscode voor de app, dan wel de 4-cijferige pincode van de bankpas. Uit de administratie blijkt ook dat de betalingen zijn verricht via dezelfde vaste en mobiel IPv6 adressen.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende bewijs geleverd dat de betalingstransacties op de overeengekomen wijze zijn goedgekeurd en geregistreerd. Nu de consument betwist dat zij met de betalingstransacties heeft ingestemd, is dat niet per definitie afdoende bewijs dat met de betalingstransacties is ingestemd. Maar pas als de consument feiten en omstandigheden stelt op basis waarvan kan worden aangenomen dat zij niet met de transacties heeft ingestemd, komt de commissie toe aan de vraag of de betaaldienstverlener meer bewijs van de instemming moet leveren. In dit geval heeft de consument onvoldoende gesteld op basis waarvan kan worden aangenomen dat zij niet met de transacties heeft ingestemd. De consument vermoedt dat er malware op haar telefoon is geïnstalleerd en de fraudeurs op die manier toegang hebben gekregen tot haar spaar- en betaalrekening en vervolgens de betwiste transacties hebben verricht. De consument heeft ter onderbouwing van haar stelling een ‘digitaal forensisch onderzoeks-rapport’ overgelegd. Dit rapport gaat (slechts) kort in op de vermeend geïnstalleerde malware. Hetgeen wordt opgemerkt over de malware, wordt bovendien niet (met stukken) onderbouwd. Het rapport bevat enkel niet onderbouwde stellingen dat er malware op de telefoon van de consument zou zijn gevonden. Dat een derde transacties heeft kunnen verrichten met én de app met bijbehorende 5-cijferige beveiligingscode én de e-dentifier met bijbehorende 4-cijferige pincode en de bankpas van de consument kan op basis van de stellingen van de consument niet worden aangenomen.

3.7 De commissie gaat er daarom vanuit dat sprake is van toegestane betalingstransacties. Op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties is de consument daarom zelf verantwoordelijk voor de transacties en komen deze voor haar rekening.[4]

Zorgplicht

3.8 Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.9 De commissie stelt voorop dat er op de bank op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht rust.

[4] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025- 0452 en 2025-0650, te vinden op www.kifid.nl.

De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[5] Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, wel kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[6]

3.10 In de onderhavige zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de (betwiste) transacties daadwerkelijk op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De bank kan dan ook niet verplicht worden de schade van de consument te vergoeden.

Limiet(en) en beveiligingsmaatregelen

3.11 De consument stelt dat bij verschillende transacties de betaallimiet van € 1.500,- is overschreden. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de consument haar daglimiet (dit is het bedrag dat maximaal kan worden overgemaakt per dag, zonder e-dentifier) heeft ingesteld op € 2.500,-. Ter onderbouwing van haar stelling heeft de bank een uitdraai uit haar systeem overgelegd waarop staat dat de consument de daglimiet per 23 februari 2023 heeft ingesteld op € 2.500,-. De bank heeft verder aangevoerd dat voor iDEAL betalingen die zijn gedaan met de e-dentifier een standaard daglimiet geldt van € 50.000,-. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de bank een schermuitdraai verstrekt van haar website waarop staat dat de limiet voor iDEAL-betalingen met e-dentifier € 50.000,- per dag is. Voor de spaarrekening kan geen daglimiet worden ingesteld, aldus de bank. Wel bestaat er de mogelijkheid van een zogenaamd spaarslot dat via de ABN AMRO app kan worden ingesteld, maar hiervan heeft de consument volgens de bank geen gebruik gemaakt.

3.12 De commissie overweegt dat uit het transactieoverzicht dat is opgenomen onder 2.3 blijkt dat bij geen van de transacties de hiervoor omschreven limieten zijn overschreden.

3.13 Vervolgens is de vraag nog aan de orde of de bank – zoals de consument stelt – haar zorgplicht heeft geschonden door (1) haar niet te informeren over de toepasselijke (dag)limieten en (2) onvoldoende veiligheidsmaatregelen te nemen om fraude te voorkomen.

---

[5] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie HR 23 december 2015, ECLI:NL:HR:2005 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0053, te vinden op www.kifid.nl.

3.14 Ten aanzien het eerste punt overweegt de commissie dat de daglimiet door de consument zelf is ingesteld (zie overweging 3.12) en er geen verplichting is voor banken om consumenten te informeren over de toepasselijke limieten. Op dit punt is van een schending van de zorgplicht dan ook geen sprake.

3.15 In de tweede plaats stelt de consument dat de bank onvoldoende veiligheidsmaatregelen heeft genomen om de fraude te voorkomen. De consument stelt dat er geen sprake was van een sterke cliëntauthenticatie. Daarnaast had de bank volgens de consument een overboekingslimiet moeten instellen op de spaarrekening en de bedragen een tijdje moeten 'vasthouden', zoals dat ook bij andere banken gebruikelijk is.

3.16 De commissie overweegt dat sprake is van sterke cliëntauthenticatie als bij de authenticatie gebruik wordt gemaakt van twee (of meer) van de volgende factoren: 1) 'kennis': iets wat alleen de gebruiker weet, zoals een pincode of wachtwoord, 2) 'bezit': iets wat alleen de gebruiker heeft, zoals een pinpas of een aan de rekening gekoppelde smartphone; 3) 'inherente eigenschap': iets wat de gebruiker is, zoals een gezichtsscan of een vingerafdruk ('biometrische authenticatie').[7] De transacties zijn verricht met de app op de iPhone dan wel de iPad van de consument met bijbehorende 5-cijferige beveiligingscode en/of de bankpas van de consument met de e-dentifier en de bijbehorende 4-cijferige pincode. De bank heeft dus voor het verrichten van de betwiste transacties twee factoren verlangd – 'kennis' en 'bezit' – waardoor sprake was van sterke cliëntauthenticatie.

3.17 Ten aanzien van de stelling dat de bank een overboekingslimiet had moeten instellen op de spaarrekening en de bedragen een tijdje had moeten 'vasthouden' overweegt de commissie dat er geen (wettelijke) verplichting is voor banken om limieten of een zogenaamde 'wachttijd' in te stellen. Bovendien bestond er voor de consument de mogelijkheid om een spaarslot in te stellen, maar daarvan heeft zij geen gebruik gemaakt. Ook op dit punt is van een schending van de zorgplicht van de bank geen sprake.

Overige

3.18 De consument vordert, naast vergoeding van de betwiste transacties, vergoeding van advocaatkosten, kosten voor een expert en een immateriële schadevergoeding. Nu de commissie hiervoor heeft geoordeeld dat er geen gronden bestaan voor vergoeding van de door consument betwiste transacties, bestaat er ook geen grond voor toewijzing van de overige door de consument gevorderde posten.

Conclusie

3.19 De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

[7] Zie artikel 7:514 onder ab BW. De juridische relevantie van sterke cliëntauthenticatie volgt uit artikel 7:529 lid 3 BW, waarin is bepaald dat de betaler (de consument) geen financiële verliezen draagt in het geval dat een betaaldienstverlener (de bank) geen sterke cliëntauthenticatie verlangt.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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