Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0688

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	29 augustus 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

Oplichting. Toegestane betalingstransactie. De consument is op vakantie geweest in Zuid-Afrika, alwaar hij tijdens een autorit is gesommeerd om de weg te verlaten. Bij het pinnen voor een ticket voor een alternatieve wegroute is hij opgelicht voor een bedrag van € 2.385,44. Tussen partijen is in geschil hoe de betalingstransactie gekwalificeerd moet worden. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat het gaat om een toegestane betalingstransactie. De bank heeft, in de rol als betaaldienstverlener, haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden. De commissie wijst de vordering af.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 juni 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn zoon. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1], Senior Complaints Management Advisor, mevrouw [naam 2], Senior Adviseur klachtenmanagement en mevrouw [naam 3], Junior Legal Counsel.

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 Op 16 juni 2024 is de consument samen met zijn zoon op vakantie in Zuid-Afrika.

Om 11:56 uur plaatselijke tijd is hij, tijdens een roadtrip, gesommeerd om de weg te verlaten en een alternatieve route te nemen. Er moest bij een plaatselijk tankstation een ticket gekocht worden om toegang te krijgen tot de alternatieve route.

2.2 Bij het plaatselijke tankstation heeft de consument getracht een bedrag van, omgerekend, € 8,- te betalen voor het ticket. Dit is mislukt, waarna de consument door omstanders in de gaten kreeg dat hij werd opgelicht.

2.3 Om 12:12 uur is van de betaalrekening van de consument een bedrag van € 2.385,44 afgeschreven naar een rekeningnummer ten behoeve van [begunstigde] te [plaats]. De consument heeft direct zijn vrouw gebeld om de betaalpas te laten blokkeren en dit is om 12:13 uur gebeurd.

2.4 De consument heeft de bank bij terugkomst in Nederland verzocht zijn schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek bij brieven van 26 juli 2024 en 11 september 2024 afgewezen.

De vordering en klacht

2.5 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 2.385,44 vergoedt. Hij is het slachtoffer geworden van skimming. Hij voert verder, ter onderbouwing van zijn vordering, het volgende aan:

- Ten eerste is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. Hij was voornemens een bedrag van omgerekend € 8,- te pinnen en heeft bij een geld-automaat slechts de eerste twee cijfers van zijn pincode ingetoetst, waarna hij deze cijfers zag verschijnen op het scherm. Na meerdere pogingen om de betalings-transactie af te breken, heeft hij contact opgenomen met zijn vrouw in Nederland om de betaalpas te laten blokkeren. Dit deed hij niet in de laatste plaats door de mededeling van een andere toerist dat ook hij geskimd was. Helaas was het bovenstaande bedrag toen al afgeschreven. Hij heeft zijn betaalpas direct hierna laten blokkeren.

- Ten tweede is de afschrijving verricht naar een rekening van een bedrijf [(begunstigde] in [plaats]) waar hij nooit is geweest en die niet overeenkwam met de naam van het tankstation waar de betalingstransactie heeft plaatsgevonden. Hij heeft zijn betaalpas alleen gebruikt bij plaatselijke tankstations. Dit sterkt de consument in zijn stelling dat hij de betalingstransactie niet zelf heeft verricht.

Het verweer

2.6 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 stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De rol van de commissie is echter beperkt tot het beantwoorden van de vraag of de bank verplicht kan worden tot vergoeding van de schade van de consument. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht kan worden en licht dat hieronder toe.

Het gaat om een toegestane betalingstransactie

3.2 Tussen partijen is in geschil hoe de betreffende betalingstransactie gekwalificeerd moet worden. De commissie beoordeelt daarom eerst of het in deze zaak gaat over toegestane of niet-toegestane betalingstransacties.

3.3 De bank voert aan dat de betalingstransactie van € 2.385,44 is verricht met (de EMV-chip van) de betaalpas. Zij heeft een overzicht uit de bankadministratie overgelegd waaruit blijkt dat de betalingstransactie volgens de gebruikelijke/overeengekomen procedure is verlopen. Daarbij is de volledige pincode in één keer juist ingetoetst én heeft de betalingstransactie plaatsgevonden bij een betaalautomaat in plaats van bij een geldautomaat. Ten slotte kan van skimming geen sprake zijn, omdat bij de geldopname gebruik is gemaakt van de betaalpas met EMV-chip, die technisch onmogelijk te kopiëren is. De consument heeft stellig aangegeven dat de betalingstransactie plaatshad bij een ATM-geldautomaat en dat hij slechts de eerste twee cijfers van zijn pincode heeft ingetoetst, waarna hij argwaan kreeg en zijn betaalpas heeft laten blokkeren.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Het feit dat een betaalopdracht volgens de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure is verleend en dat de bank de betalingstransactie heeft geauthentiseerd, sluit niet uit dat een betalingstransactie toch als niet-toegestaan wordt aangemerkt.[1] Er dus is meer nodig om te concluderen dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie waarvoor de consument aansprakelijk is. Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang.[2] De consument heeft wisselend verklaard over het intoetsen van zijn pincode. In het door hem ingebrachte proces-verbaal van de aangifte in Zuid-Afrika stelt hij *"When I punched my pincode, I noticed it appeared on the screen that is when I notice I have been scammed."* Daarna heeft hij aangevoerd slechts de eerste twee cijfers van zijn pincode ingetoetst te hebben. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt hoe het mogelijk is dat zijn volledige pincode in één keer juist is ingetoetst. De consument heeft verklaard dat zijn pincode niet bekend was bij derden.

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0904, rechtsoverweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie acht het in dat verband zeer onaannemelijk dat een derde de volledige pincode of laatste twee cijfers daarvan in één keer goed heeft ingetoetst, waardoor mede geconcludeerd moet worden dat de consument de betalingstransactie zelf heeft goedgekeurd. Ten slotte heeft de bank voldoende aangetoond dat de betalingstransactie is verricht bij een betaalautomaat (*"pos payment"*) in plaats van bij een ATM-geldautomaat. De commissie concludeert op basis van het voorgaande dat er sprake was van een toegestane betalingstransactie.

3.5 Het uitgangspunt bij toegestane betalingstransacties is dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. Uit artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) volgt zelfs dat de bank gehouden was de transacties uit te voeren. De betaling is in beginsel onherroepelijk geworden nadat het geld op de rekening van de begunstigde(n) is bijgeschreven (zie hiervoor artikel 7:522 lid 3 en 7:534 lid 1 BW). Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument.[3]

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.6 Op de bank kan echter een schadevergoedingsverplichting rusten indien zij toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht tegenover de consument. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.7 Banken hebben vanwege hun maatschappelijke functie een bijzondere zorgplicht, omdat zij bij uitstek beschikken over deskundigheid die anderen missen. Hoever deze zorgplicht reikt, is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Als betaaldienstverlener is de rol van de bank in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.[4] In dat kader kan het de bank niet verweten worden dat zij een betalingstransactie uitvoert zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is namelijk kunnen schade. De bank moet er echter wel op toezien dat er op de bankrekeningen die bij haar worden aangehouden geen activiteiten plaatsvinden die een gevaar vormen voor rekeninghouders (zoals in dit geval de consument) of derden. Van de bank mag verwacht worden dat zij tot onderzoek overgaat en adequate maatregelen treft wanneer zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[5]

---

[3] Zie in dit verband onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307 en 2025-0639, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0806 en 2024-0757, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3388, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.8 Toegespitst op deze zaak heeft de commissie geen aanknopingspunten gevonden voor het gegeven dat de bank ten tijde van de betalingstransactie op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer of het daaraan verbonden gevaar. De bank heeft voldoende aangetoond dat de pincode in één keer volledig is ingetoetst. Er bestond voor de bank geen reden om te twijfelen aan de betalingstransactie, nu de opdracht daartoe op de tussen de bank en de consument overeengekomen wijze is gegeven. De commissie oordeelt bovendien dat de bank in haar rol als betaaldienstverlener niet verplicht was om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer van de begunstigde te controleren. Ten slotte vormt het gegeven dat de omschrijving van de betalingstransactie niet overeenkomt met de naam van het tankstation geen reden voor de bank om te twijfelen aan de authenticiteit van de betalingsopdracht.

Conclusie

3.9 De commissie oordeelt dat de bank niet verplicht kan worden tot vergoeding van de schade van de consument.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 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 527

(...)

2. Indien een betaalgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd niet noodzakelijkerwijs 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.

Artikel 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.*

Artikel 534

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