Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0695

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. De oplichter heeft zich daarbij voorgedaan als medewerker van de bank en heeft hem verteld dat het nodig was om zijn geld naar een andere bankrekening of cryptowallet over te maken. De consument heeft vervolgens zijn geld naar zijn eigen cryptowallet overgemaakt. Vervolgens heeft de oplichter gegevens van de consument weten te verkrijgen waardoor hij het op de cryptowallet van de consument aanwezige tegoed heeft weten weg te sluizen. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade. Er is geen sprake van een zorgplichtschending en het coulancekader is in dit geval ook niet van toepassing. 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een spaar- en betaalrekening bij de bank.

2.2 De consument is het slachtoffer geworden van oplichting. De oplichter heeft zich daarbij voorgedaan als medewerker van de bank en daarbij verteld dat het in verband met de overgang van SNS naar ASN Bank verstandig was om tijdelijk zijn geld naar een andere bankrekening of een cryptowallet over te maken; en dat de consument een week lang niet mocht inloggen op de eigen bankomgeving omdat de bankrekening overgezet moest worden. De consument heeft naar aanleiding daarvan besloten om zijn geld van zijn rekeningen bij de bank over te boeken naar zijn eigen cryptowallet.

2.3 Om de overboekingen naar zijn cryptowallet te kunnen doen heeft de consument de volgende handelingen verricht. Hij heeft op 25 december 2024 € 30.000,- van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening geboekt. Hij heeft zijn daglimiet verhoogd waarna hij (minimaal) vier uren heeft moeten wachten. Daarna heeft hij op 25 december 2024 door middel van drie betaalopdrachten van € 10.000,- een bedrag van in totaal € 30.000,- overgemaakt naar zijn cryptowallet bij [naam bedrijf].

2.4 Op 31 december 2024 kreeg hij van de oplichter via Telegram een bericht dat zijn nieuwe bankrekening klaarstond, maar dat hij zijn identiteit moest verifiëren door op een link te klikken. Het was een link naar een website waar hij het adres van zijn cryptowallet en zijn e-mailadres heeft ingevoerd. Vervolgens heeft de consument geconstateerd dat van zijn cryptowallet USD 31.014,55 was overgeboekt naar een voor hem onbekende wallet, waarna het hem op oudejaarsavond duidelijk werd dat hij was opgelicht.

2.5 De consument heeft toen gelijk de bank willen bellen, maar dat was volgens hem in eerste instantie niet mogelijk. Hij heeft later op oudejaarsavond opnieuw gebeld en toen wel met een medewerker van de bank kunnen spreken. Die gaf aan onderzoek te doen en dat hij spoedig geïnformeerd zou worden over de bevindingen daarvan. Een paar weken later is de consument gebeld door de bank en toen bleek dat ze niks voor hem konden betekenen. De consument was het daar niet mee eens en heeft een klacht bij de bank ingediend.

2.6 Het geschil met de bank heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument verwijt de bank het volgende. De bank is te makkelijk omgegaan met het voorval waarbij hij uiteindelijk bleek te zijn opgelicht. De oplichter heeft zich voorgedaan als een medewerker van de bank en heeft zo zijn geld ontfutselt. De consument heeft al zijn geld van zijn betaalrekening geboekt. Dit had moeten opvallen en voor de bank een signaal moeten zijn om te controleren of dit wel normaal was. De bank heeft daar echter geen contact met hem over opgenomen. De bank was, nadat hij had ontdekt dat hij was opgelicht, in eerste instantie ook niet telefonisch bereikbaar. De bank is in dit geval dan ook tekort geschoten in haar zorgplicht en de consument acht de bank gehouden hem tegemoet te komen in de door hem geleden schade van € 30.000,-.

Het verweer

2.8 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consument geleden schade als gevolg van de oplichting.

3.2 De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Dit wordt als volgt toegelicht.

De bank als betaaldienstverlener

3.3 In dit geval staat vast dat de consument, weliswaar op aangeven van een oplichter, zijn geld zelf heeft overgeboekt van zijn rekening bij de bank naar zijn eigen cryptowallet. Niet bestreden is dat de overboekingen op de juiste wijze zijn geautoriseerd en door de bank correct zijn uitgevoerd.

3.4 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voert een betaaldienstverlener (de bank) een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de klant) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht.[1] Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.[2] Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder.[3]

3.5 De bank is dus in beginsel gehouden om toegestane betalingstransacties, zoals de betaalopdrachten van de consument, uit te voeren. De overgemaakte bedragen zijn in eerste instantie ook in het vermogen van de consument gebleven, namelijk in zijn eigen cryptowallet. De diefstal vond vervolgens plaats uit of van zijn cryptowallet bij het cryptoplatform waar hij gebruik van maakte. Daar is de bank verder niet bij betrokken geweest. De bank valt daarvoor dan ook niets te verwijten.

[1] Enkele relevante artikelen uit het BW zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.

De zorgplicht van de bank

3.6 Wat de stelling van de consument betreft dat de bank in strijd met haar zorgplicht geen actie heeft ondernomen omdat het de bank had moeten opvallen dat hij al zijn geld van zijn spaarrekening had overgeboekt naar zijn betaalrekening en vervolgens heeft overgeboekt naar een cryptowallet, merkt de commissie het volgende op.

3.7 De commissie stelt voorop dat er op de bank op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht rust. De op de bank rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude.

3.8 In de hoedanigheid van betaaldienstverlener rust op de bank onder omstandigheden echter een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat. Zij dient dan wel op de hoogte te zijn 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').[5]

3.9 In dit geval is niet gebleken dat de bank ten tijde van de door de consument verrichte betalingstransacties 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten op rekeningen van de consument en het daaraan verbonden gevaar. De bank had daarvan met andere woorden op dat moment geen daadwerkelijke kennis. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank was niet op de hoogte en/of had geen inzage in de (mogelijke) communicatie tussen de consument en de oplichter op het moment of voorafgaand aan de transacties die hij heeft verricht. Dat het wellicht opvallend kan zijn dat hij vrijwel al zijn geld van zijn spaar- en betaalrekening heeft overgeboekt, maakt het voorgaande niet anders.

[4] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0650, 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.
[5] 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.

3.10 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank op 31 december 2024 niet telefonisch bereikbaar was, heeft de bank dat bestreden en daarbij aangegeven dat de bank voor oplichtingszaken altijd 24/7 bereikbaar is. De commissie volgt voorts de stelling van de bank dat dit voor het onderhavige geval ook geen verschil had uitgemaakt omdat de consument al op 25 december 2024 de bedragen had overgemaakt (naar zijn eigen cryptowallet). Vervolgens heeft hij op 31 december 2024 ontdekt dat een bedrag van zijn cryptowallet was overgeboekt naar een voor hem onbekende wallet en dat hij daarbij was opgelicht. Dat was buiten het bereik van de bank en de bank was daar niet bij betrokken.

Het coulancekader is in dit geval ook niet van toepassing

3.11 Voor zover de oplichter zich in dit geval heeft voorgedaan als een medewerker van de bank is het coulancekader – zoals opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken – voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude hier niet van toepassing.[6]

3.12 Dit coulancekader voorziet in schadevergoeding bij spoofing, waarbij spoofing als volgt is gedefinieerd:
"Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank."

3.13 Ondanks dat de oplichter zich voordeed als een medewerker van de bank, heeft de consument zijn geld niet overgemaakt naar een (door de oplichter aangedragen) zogenaamde veilige rekening bij zijn bank, maar naar zijn eigen cryptowallet. De oplichter heeft de consument dus niet overgehaald een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank. Het coulancekader is niet in het leven geroepen om ook deze schade, ontstaan door transacties vanaf een account van de consument bij een derde partij, te vergoeden.[7]

3.14 Uit het coulancekader volgt overigens ook dat de bank in beginsel haar eigen afweging maakt langs de lijnen van de daarin opgenomen criteria.[8] Het is niet aan de commissie om het coulancekader, gelet op de aard daarvan, op te rekken. Het gaat immers om coulance waarmee ten gunste van consumenten wordt afgeweken van de wet. Het is ook niet gebleken dat de afwijzing door de bank op grond van de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

---

[6] Onder andere te vinden op: https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/
[7] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2025-0552, 2024-0852 en rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751.
[8] Zie Kifid GC nr. 2023-0565.

De consument komt daarom niet in aanmerking voor de betreffende coulanceregeling. De schade is ontstaan doordat de oplichter, op slinkse wijze, zich kennelijk toegang heeft weten te verschaffen tot het account van consument bij het cryptoplatform en zo de diefstal van zijn geld heeft gepleegd. Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, kan naar haar oordeel de bank daarvoor dus niet aansprakelijk worden gehouden.

Wat is de conclusie?

3.15 De conclusie is dat de bank de door de consument geleden schade niet hoeft te vergoeden omdat zij daarvoor niet aansprakelijk is. Het coulancekader is in dit geval niet van toepassing. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Hieronder enkele relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit 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 relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. 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 532

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. (...)

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.