Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0679

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

Datum uitspraak	26 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Boilerroomfraude/beleggingsfraude. Toegestane betalingstransacties. De consument heeft in de periode van 14 april 2024 tot en met 3 juli 2024 betalingen gedaan aan een derde. Dit heeft zij gedaan naar aanleiding van een online advertentie over het investeren van geld. De commissie is van oordeel dat er in juridische zin sprake is van toegestane betalings-transacties en oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden als gevolg van boilerroomfraude. 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 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 houdt samen met haar partner twee betaalrekeningen aan bij de bank. Naar aanleiding van een online advertentie met bekende Nederlanders over het investeren van geld, heeft de consument op een bepaald moment enkele gegevens, waaronder haar telefoonnummer, verstrekt aan een derde.

2.2 Op 5 april 2024 is de consument gebeld door iemand die zei dat hij van een investerings-bedrijf was (hierna: de fraudeur).

De consument heeft zich via het programma Anydesk laten helpen en op 17 april 2024 heeft de consument voor het eerst € 200,- overgemaakt naar de fraudeur. Omdat die investering naar tevredenheid van de consument leek te verlopen, heeft zij besloten om meer geld te investeren. Zo heeft zij op 30 mei 2024 € 1.000,- en op 3 juli 2024 € 20.000,- overgemaakt naar de fraudeur.

2.3 Toen de consument haar winst wilde opnemen, kreeg zij te horen dat zij eerst $ 35.000,- moest overmaken voordat zij haar geld weer kon opnemen. De consument heeft hierna contact opgenomen met de bank, waarna de bank haar heeft gewaarschuwd voor mogelijke fraude.

2.4 Op 5 augustus 2024 heeft de consument de fraudeafdeling van de bank een e-mail gestuurd, waarin zij de bank verwijt dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. De consument heeft de bank in dit bericht om een schadevergoeding verzocht. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.5 Op 23 september 2024 heeft de consument bij de politie aangifte van beleggingsfraude gedaan.

2.6 De onderlinge uitwisseling van standpunten tussen de bank en de consument heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de bank haar schade niet wil vergoeden en vordert dat de bank dat alsnog moet doen. Zij voert daartoe het volgende aan. Gezien de ongebruikelijke aard van de transacties wist of behoorde de bank te weten dat er sprake was van fraude. De bank is daarnaast verplicht om transacties te monitoren en betalingen te blokkeren bij fraude. De bank heeft haar zorgplicht geschonden door de betalingen niet tegen te houden. Het was duidelijk dat het om fraude ging en als de bank actie had ondernomen, had de schade voorkomen kunnen worden. De bank heeft niks gedaan om de financiële veiligheid van de consument te waarborgen. Fraudeurs hebben in de loop der jaren hun werkwijze aangepast, waardoor de betreffende overboekingen zouden moeten worden aangemerkt als niet-toegestane betalingstransacties. De bank zou haar beleid en diensten moeten aanpassen aan de constant veranderende IT-wereld. De consument heeft niet zomaar een slechte investeringsbeslissing genomen maar zij is erin geluisd, voorgelogen, onder druk gezet, bedrogen en emotioneel gemanipuleerd. Daarnaast vindt de consument de communicatie tijdens de klachtprocedure van de bank inefficiënt. De consument vordert een schadevergoeding van € 21.000,-.

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 deze zaak over?

3.1 Voor de commissie ligt de vraag of de bank gehouden is om de schade van de consument te vergoeden. Hoewel de commissie betreurt wat de consument is overkomen en zij begrijpt dat de situatie veel impact op haar heeft gehad, is zij van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden tot het vergoeden van de schade. De commissie zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie merkt op dat de consument veel verschillende punten naar voren heeft gebracht. De commissie zal zich bij de beoordeling beperken tot de relevante argumenten.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

3.3 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt een onderscheid tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW). De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf dragen.[1] Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.4 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW), tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen (artikel 7:528 lid 1 BW).[2]

3.5 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties waar de consument over klaagt toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

De betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.6 De consument voert aan dat de transacties moeten worden aangemerkt als niet-toegestane betalingstransacties omdat zij is voorgelogen en onder druk is gezet. De consument heeft echter gesteld dat zij de transacties zelf geautoriseerd heeft, in correspondentie met de bank en in de procedure bij Kifid.

---

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137 alsmede CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.
[2] CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.

Zij heeft dat volgens het proces-verbaal van haar aangifte bij de politie ook aan de politie verklaard. De consument heeft niet weersproken dat zij de betalingen heeft geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden. Het staat vast dat de betalingstransacties toegestane betalingstransacties zijn. Op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.

De zorgplicht van de bank

3.7 Dan dient de vraag beantwoord te worden of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en zo ja, of dat betekent dat de bank de schade van de consument daarom dient te vergoeden.

3.8 De maatschappelijke functie van een bank brengt een (in de rechtspraak ontwikkelde) bijzondere zorgplicht mee. De inhoud en reikwijdte daarvan hangen af van de omstandigheden van het geval. 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 als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[3] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[4] 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. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. Er is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. In eerste instantie is er op 17 april 2024 € 200,- overgemaakt naar de fraudeurs en op 30 mei 2024 € 1.000,-. De bank heeft aangegeven dat er een alert is gekomen op de transactie van € 1.000,- en dat deze is beoordeeld als niet zijnde fraude. Als reden hiervoor geeft de bank dat de consument op 17 april 2024 ook al een bedrag aan hetzelfde cryptoplatform had betaald en de bank hier nadien geen fraudemelding over heeft ontvangen.

---

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

De commissie volgt de bank in deze stelling en oordeelt dat deze 'alert' niet leidt tot wetenschap van ongebruikelijke activiteiten bij de bank. De consument heeft daarnaast geen relevante feiten en omstandigheden aangevoerd waaruit zou moeten blijken dat de bank wel had moeten weten dat er sprake was van fraude. De commissie concludeert dan ook dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden zodat de bank ook op die grond de schade van de consument niet hoeft te vergoeden.

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 april 2024, 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

Burgerlijk Wetboek 7

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.