Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1105

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2026
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

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 de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; en 5) de door Kifid opgevraagde aanvullende informatie 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. De kern

De consument heeft een betaalrekening bij de bank. In de periode 2020-2025 heeft zij via betaalinitiatiedienstverleners veel betalingen gedaan aan online casino's. Volgens de consument is hierbij de door haar ingestelde daglimiet overschreden. De consument had die daglimiet juist ingesteld als bescherming tegen overbesteding en risicovol betaalgedrag. De consument vordert dat de bank alle betalingen die de daglimiet hebben overschreden, aan haar vergoedt. De commissie overweegt dat de consument al meteen had kunnen merken dat het mogelijk was om via betaalinitiatiedienstverleners betalingen boven de door haar ingestelde daglimiet te doen en dat de daglimiet dus niet effectief was voor dit type overboekingen. De schade die de consument claimt, dient daarom voor haar rekening te blijven.

3. De beoordeling

Overschrijding daglimiet?

3.1 Op de betaalrekening van de consument zijn de 'Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren' en het 'Informatieblad Betaaldiensten Particulieren' (hierna: het Informatieblad) van toepassing. In alle relevante versies van het Informatieblad (april 2020, juli 2021, juli 2022, januari 2024 en januari 2025) is opgenomen dat de klant een daglimiet kan instellen.[1]

3.2 Sinds januari 2025 staat in het Informatieblad dat de door de klant zelf ingestelde daglimiet alleen geldt voor in de door de bank aangeboden betaalmogelijkheden en niet voor betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener.[2] Aangezien de consument transacties heeft verricht via betaalinitiatiedienstverleners, was er op de transacties die de consument sinds januari 2025 heeft gedaan, geen daglimiet van toepassing. En als er geen daglimiet van toepassing is, dan kan er ook geen sprake zijn van een overschrijding van een daglimiet. Voor wat betreft de transacties die sinds januari 2025 zijn verricht, is de bank niet tekortgeschoten.

3.3 Voor de transacties die vóór januari 2025 zijn verricht, ligt dat anders. In de eerdere versies van het Informatieblad (april 2020, juli 2021, juli 2022 en januari 2024) was namelijk niets opgenomen over overboekingen via betaalinitiatiedienstverleners. Wel stond er, zoals nu nog steeds het geval is, dat de klant de daglimieten, waaronder de daglimiet voor overboekingen, kon wijzigen. Aangezien er géén uitzondering voor overboekingen via een betaalinitiatie-dienstverlener was opgenomen, volgt hieruit dat de consument een daglimiet kon instellen voor *alle* overboekingen, dus ook voor overboekingen via een betaalinitiatiedienstverlener. Weliswaar was een door een klant ingestelde daglimiet *technisch gezien* niet van toepassing op over-boekingen via een betaalinitiatiedienstverlener, maar *juridisch gezien* dus wel. Voor zover de door de consument ingestelde daglimiet is overschreden door de transacties die zij in de periode van 2020 tot januari 2025 heeft gedaan, vormt die overschrijding een tekortkoming van de bank.

3.4 Dit leidt er echter niet toe dat de bank de door de consument gevorderde schade moet vergoeden. De bank heeft namelijk een beroep gedaan op eigen schuld (in de zin van artikel 6:101 van het Burgerlijk Wetboek). Dit beroep slaagt.

---

[1] De betreffende bepaling uit het Informatieblad (versie januari 2025) is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

[2] Een betaalinitiatiedienstverlener is een financiële dienstverlener die namens een klant (in dit geval de consument) een betalingstransactie kan initiëren (aanmaken) bij de bank waarvoor de klant vervolgens in de eigen internetbankieromgeving/app nog eens toestemming moet geven. De transactie wordt in de omgeving van de partij achter de betaalinitiatiedienstverlener aangemaakt en niet via de kanalen die de bank aanbiedt (Internet Bankieren, iDEAL en de ABN AMRO app).

Naar het oordeel van de commissie had de consument in 2020 al meteen, bij het goedkeuren (in de eigen Internet Bankieren omgeving) van via betaalinitiatiedienstverleners aangemaakte transacties, kunnen merken dat het mogelijk was om via betaalinitiatiedienstverleners betalingen boven de door haar ingestelde daglimiet te doen en dat de daglimiet dus niet effectief was voor dit type overboekingen. Desondanks is zij overboekingen boven de daglimiet blijven verrichten. De schade die de consument claimt – het bedrag van alle overboekingen boven de daglimiet – dient daarom voor haar rekening te blijven.

Zorgplichtschending?

3.5 De consument heeft ook een beroep gedaan op een zorgplichtschending van de bank. Zij vindt dat de bank had moeten ingrijpen bij risicovol betaalgedrag, en zeker bij structurele betalingen aan online casino's in combinatie met limietoverschrijdingen. In plaats daarvan bleef de bank stil en voerde zij alle transacties uit. Volgens de consument heeft de bank hierdoor haar zorgplicht geschonden.

3.6 De commissie gaat hier niet in mee. In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener kan van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[3] In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een dergelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Van de bank kon dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of anderszins zou ingrijpen.[4] Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

[3] Zie het arrest van Hoge Raad van 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[4] Zie ook GC Kifid nr. 2025-0792 en 2025-0971.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (versie januari 2025)

4. Limieten

Afhankelijk van de betaaldienst en de manier waarop u de betaalopdracht aanlevert, zijn limieten vastgesteld. De limieten die hieronder staan, gelden alleen als u geen andere limieten heeft ingesteld of met de bank heeft afgesproken.

- (...)

- Overboeking via een betaalinitiatiedienstverlener. (...) Voor deze overboekingen geldt de door uzelf ingestelde daglimiet niet.

- (...)

U kunt, met behulp van uw e.dentifier, Mobiel Bevestigen via Internet Bankieren of met uw identificatiecode, vingerafdruk of gezichtsherkenning via de ABN AMRO app de volgende limieten wijzigen:
• daglimiet voor betalingen via betaalautomaten,
• daglimiet voor opnames van contant geld bij geldautomaten en Geldmaat-automaten,
• daglimiet voor overboekingen,
• daglimiet voor online betalen met uw betaalpas.