

Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2026-0720

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	27 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument heeft een nader stuk aan het dossier toegevoegd nadat zij is geïnformeerd dat de commissie op basis van de stukken uitspraak gaat doen. De consument was daartoe niet in de gelegenheid gesteld en de bank heeft op deze informatie ook niet kunnen reageren. De commissie zal dit stuk om die reden buiten beschouwing laten.
- 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. De kern

De consument stelt dat zij in de periode 23 april tot en met 12 juni 2025 een groot aantal betalingen heeft gedaan naar partijen die verbonden bleken te zijn aan een online casino, zonder vergunning zoals vereist in de Wet op de kansspelen (Wok) en/of een beleggingsplatform. Deze transacties waren voor haar ongebruikelijk en de bank had hier volgens de consument nader onderzoek naar moeten doen en haar voor fraude moeten waarschuwen. Zij vordert terugbetaling van de overgeboekte bedragen. De commissie is van oordeel dat de bank geen op haar rustende verplichtingen heeft geschonden. De vordering wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

- 3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Daarmee is sprake van toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is een betaaldienstverlener in beginsel gehouden een door de rekeninghouder gegeven betaalopdracht uit te voeren. Daarbij geldt bovendien dat een eenmaal door de rekeninghouder geautoriseerde betaalopdracht in beginsel onherroepelijk is. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de schade.

Wat houdt de zorgplicht van de bank in?

- 3.2 Op de bank rust op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht. Deze zorgplicht strekt niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.¹ Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden.² De bank is ook niet gehouden om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.³ Van de bank kan dus niet steeds worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Dat kan van de bank wel worden verwacht in gevallen waarin de bank beschikt over wetenschap van of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden, zoals ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen. Het moet daarbij gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar.⁴

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank haar zorgplicht niet geschonden. Het is aan de consument om te onderzoeken of een online casino waarnaar zij geld overboekt beschikt over een vergunning dan wel of sprake is van een legitiem beleggingsplatform. Op de bank rust geen verplichting om dit te controleren. De bank stelt dat haar fraudedetectiesysteem op 1 mei 2025 een melding genereerde en dat zij deze heeft onderzocht. Op dat moment waren er volgens de bank geen signalen dat sprake was van fraude en vielen de betalingen binnen het reguliere gebruik van de rekening door de consument. Op 2 juni 2025 heeft de bank in het kader van haar verplichten uit de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (Wwft) vragen gesteld aan de consument over de betalingen aan het beleggingsplatform.

¹ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

² O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

³ Zie Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2021-0502 en 2023-0042.

⁴ HR 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.

Zij heeft op dat moment aangegeven dat zij betalingen deed aan een online tradingplatform en dat alles in orde was. De bank stelt dat zij op dat moment onderzoek heeft gedaan naar de (beleggings)app die de consument gebruikte en heeft geconstateerd dat deze in de appstore te vinden was en legitiem leek. De commissie kan niet vaststellen dat dit anders is en dat de bank op 1 mei 2025 dan wel 2 juni 2025 wist dat sprake was van fraude. De enkele stelling van de consument dat de betalingen niet binnen het reguliere gebruik zouden vallen is daarvoor onvoldoende. Het enkele feit dat het fraudedetectiesysteem een melding genereert en de bank in het kader van de Wwft nader onderzoek heeft verricht naar betalingen, maakt nog niet dat de bank dan subjectieve wetenschap had dat de consument werd opgelicht. Aangezien de commissie niet kan vaststellen dat de bank wist dat de consument werd opgelicht, wordt de vordering afgewezen.

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 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