

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0912

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. J. van der Groen,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2025
Klacht van	De heer [consument I] en mevrouw [consument II], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de voorwaarden SNS Keuzedeposito

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consumenten zijn door een zogenaamde bankmedewerker ertoe bewogen om bedragen over te boeken naar een bankrekeningnummer op naam van een derde. Ook zijn zij door deze zogenaamde bankmedewerker ertoe bewogen om onware verklaringen af te leggen over het doel van de betalingen. De commissie is van oordeel dat het gaat om toegestane betalingen in juridische zin. Dat betekent dat er op de bank in beginsel geen wettelijke verplichting rust om de door de consumenten geleden schade te vergoeden. Daarbij is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, aangezien zij door de verklaringen van een van de consumenten op een verkeerd spoor is gezet en zodoende niet kon weten dat sprake was van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Verder is de commissie van oordeel dat de afwijzing op basis van het coulancekader niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende reactie de bank; 5) de repliek van de consumenten en 6) de dupliek 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 consumenten 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 consumenten houden bij de bank een betaalrekening, spaarrekening en een zogeheten SNS Keuzedeposito (hierna: de depositorekening) aan. Voor het 'ondertekenen' van transacties maakten de consumenten gebruik van een zogeheten Digipas waarmee de volgende stappen moeten worden gevolgd:
- 1) inloggen met de Digipas op de SNS Bank website of in de app;
 - 2) bij de betaling of transactie wordt de Digipas gekozen als ondertekeningsmethode;
 - 3) de Digipas wordt aangezet door op de pijltjestoets te drukken
 - 4) de pincode wordt ingevoerd op de Digipas
 - 5) op de website of in de app staat een nummer dat ingevoerd moet worden in de Digipas;
 - 6) het antwoordnummer op de Digipas wordt ingevoerd op de website of in de app om de ondertekening te bevestigen.
- 2.2 Op 31 december 2024 is de consument II via de huistelefoon gebeld door een persoon die zich voordeed als een medewerker van de bank (hierna: de fraudeur). Dit gesprek werd vervolgens voortgezet via de mobiele telefoon. De fraudeur liet de consument II weten dat er een poging was geweest tot afschrijving van € 1.200,-.
- 2.3 Op verzoek van de fraudeur hebben de consumenten een zogeheten Remote Access Tool geïnstalleerd (Quickview) waarmee de fraudeur kon meekijken in hun internetbankieren-omgeving. De consumenten hebben vervolgens handelingen verricht via hun internet-bankieromgeving waardoor de Digipas limiet werd verhoogd naar € 80.000,-. Om 11:17 uur heeft de bank de consumenten per e-mail en per SMS geïnformeerd dat de tijdelijke limiet van de Digipas actief is van 15:16 uur tot en met 1 januari 2025 23:59 uur. Daarnaast heeft de bank hen geïnformeerd over het telefoonnummer dat zij kunnen bellen bij een vermoeden van fraude.
- 2.4 Diezelfde dag hebben de consumenten omstreeks 16:00 uur autorisatiehandelingen verricht voor de overboeking van € 33.500,- van hun betaalrekening naar een door de fraudeur aan de consumenten opgegeven rekeningnummer. Dit bedrag was opgenomen van de depositorekening. De afdeling 'Continuous Fraud Detection' van de bank heeft de betaalopdracht ter beoordeling in behandeling genomen, waardoor de betaling eerst niet werd verwerkt. Consument II heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met de bank. Op instructie van de fraudeur verklaarde een van de consumenten aan de bank dat de betaling bedoeld was voor de aankoop van een camper. Nadat de rekening door de bank was vrijgegeven hebben de consumenten alsnog de overboeking van € 33.500,- uitgevoerd.
- 2.5 Daaropvolgend hebben de consumenten om 16:58 uur de autorisatiehandelingen verricht voor een overboeking van € 16.500,-.

En op 1 januari 2025 om 10:37 uur hebben de consumenten de autorisatiehandelingen verricht voor de betaling van een bedrag van € 9.000,-. Ook deze bedragen zijn overgemaakt naar het door de fraudeur aan de consumenten opgegeven rekeningnummer. Later die dag hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de bank en zijn zij tot de conclusie gekomen dat er sprake was van oplichting. De bank kon de overgeboekte bedragen niet meer veiligstellen.

De vordering en de klacht

- 2.6 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank de door hen geleden schade van € 59.000,- dient te vergoeden. Ter onderbouwing van hun vordering stellen zij het volgende.
- 2.7 Ten eerste heeft de bank op de dag van het incident niets gedaan op de consumenten te beschermen en te waarschuwen. Zij hebben geen waarschuwingen van de bank ontvangen, maar wel reclames van andere banken. Er is weliswaar een e-mail gestuurd naar aanleiding van de limietverhoging, maar dat betrof een automatisch gegenereerde e-mail. De bank moet rekening houden met de belangen van de consumenten en zij had hen moeten beschermen tegen de gevaren van de eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, informatieachterstand en het nemen van grote onverantwoordelijke financiële risico's. Het is de plicht van de bank om uit coulance te vergoeden als iemand zich voordoet als bankmedewerker en daarmee misbruik maakt van het vertrouwen van mensen in de bank.
- 2.8 Ten tweede had de bank beter onderzoek moeten doen in het telefoongesprek dat met consument II plaatsvond. Dit lag mogelijk aan het feit dat het gesprek op oudejaarsdag plaatsvond. De consumenten kregen de indruk dat de bankmedewerker het gesprek vanwege Oud en Nieuw snel wilde afhandelen. De bankmedewerker heeft nagelaten ter controle te vragen naar de geboorteplaats of geboortedatum van de consumenten, of zij de limiet zelf verhoogd hadden en of zij wisten dat het deposito opengebroken was en daarvoor een boete verschuldigd was. Daarnaast hadden er bij de bank alarmbellen moeten gaan rinkelen, omdat de consumenten nooit zulke grote uitgaven doen en nooit in het rood staan. Ook was het vreemd dat de 'aankoop prijs' van de camper in drie delen naar dezelfde persoon werd overgemaakt. De consumenten hadden de valse verklaring afgelegd in opdracht van de bank. Dat dit achteraf niet de juiste mensen bleken te zijn, wisten zij niet.
- 2.9 Ten derde hadden de consumenten een depositorekening afgesloten voor 2 jaar en zij waren in de veronderstelling dat die vaststond. Zij wisten niet dat het saldo op de depositorekening opengebroken kon worden. De bank heeft nagelaten hierover contact met hen op te nemen.
- 2.10 Ten vierde klagen de consumenten over de wijze waarop de bank heeft gecommuniceerd. Na het voorval was er weinig medeleven vanuit de medewerkers van de bank. Deze kwestie heeft veel met de consumenten gedaan.

De consumenten hebben speciaal na hun pensionering nog 3 jaar doorgewerkt om hun financiële zaken goed te regelen en krijgen vervolgens te maken met zo'n tegenslag. De bank heeft desondanks alleen maar zakelijk gereageerd.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie dient in deze kwestie de vraag te beantwoorden of de bank verplicht is de schade van de consumenten te vergoeden. De commissie stelt voorop dat zij betreurt dat de consumenten zijn opgelicht waardoor zij veel geld zijn kwijtgeraakt. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de bank niet gehouden is de schade te vergoeden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De betalingen waren in juridische zin toegestaan

- 3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Er is sprake van een toegestane betalingstransactie als de betaalopdracht met instemming van de consument is verricht (artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De instemming met een betaalopdracht wordt verleend via de overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).
- 3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalings-transacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).
- 3.4 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consumenten met hun Digipas en persoonlijke beveiligingscodes de transacties van € 33.500,- en € 16.500,- op 31 december 2024 en van € 9.000,- op 1 januari 2025 hebben geautoriseerd. Dat betekent dat de drie transacties als toegestaan te beschouwen zijn. Op basis van dit wettelijke kader, is de bank niet aansprakelijk voor de geleden schade.¹

¹ Zie ook GC Kifid nrs. 2023-0832 en 2024-0322, te vinden op www.kifid.nl.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.5 Als de bank in haar zorgplicht tekort is geschoten tegenover de consumenten, kan dat ook reden zijn voor vergoeding van de schade. De commissie ziet echter geen aanleiding om te concluderen dat de bank in haar zorgplicht tegenover de consumenten tekort is geschoten.
- 3.6 De commissie stelt voorop dat er op de bank op grond van de contractuele relatie met de consumenten 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.² Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden.³ Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude.
- 3.7 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. 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. Dit kan anders zijn als de bank – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consumenten die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.
- 3.8 Ten aanzien van deze kwestie merkt de commissie allereerst op dat de consumenten onder meer klagen hoe de bank het gesprek over de transactie van € 33.500,- met hen heeft opgepakt. Aangezien de commissie geen transcriptie of opname beschikt van het gesprek, kan zij geen oordeel kan geven over hoe de bank het gesprek met de consumenten heeft aangepakt en moet zij haar oordeel baseren op wat uit het dossier volgt en de verklaringen van partijen.
- 3.9 Uit de stukken volgt dat de bank de eerste transactie van € 33.500,- op 31 december 2024 omstreeks 16:00 uur was opgevallen en die had tegengehouden.

² GC Kifid nrs. 2025-0650, 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.

³ GC Kifid nr. 2019-759, te vinden op www.kifid.nl.

Uit de feiten volgt ook dat de consumenten vervolgens contact hebben opgenomen met de bank over deze geblokkeerde transactie en dat zij daarover een verklaring hebben afgelegd, waarna de betaalrekening weer werd vrijgegeven. Hoewel de verklaring van de consumenten uiteindelijk onwaar bleek te zijn en op instructies van de fraudeur, kan dat de bank niet worden tegengeworpen. In de gegeven omstandigheden hoefde de bank juist door de verklaring van de consumenten niet op de hoogte te zijn van ongebruikelijke activiteiten en het daaraan verbonden gevaar. Het enkele feit dat de transacties (mogelijk) afweken van het eerdere patroon is onvoldoende om aan te nemen dat de bank haar zorgplicht in dit geval heeft geschonden.⁴

- 3.10 De commissie ziet evenmin aanleiding om te oordelen dat de bank tegenover de consumenten te kort is geschoten met betrekking tot de depositorekening. Hoewel de consumenten veronderstelden dat zij hun deposito op de depositorekening voor 2 jaar hadden 'vastgezet', volgt uit artikel 3 van de voorwaarden van de SNS Keuzedeposito dat dit bedrag vrij op te nemen was.

Afwijzing coulance is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

- 3.11 Hoewel de consumenten bij hun handelingen zijn misleid, is de commissie van oordeel dat de afwijzing van een vergoeding op basis van het de toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdeskfraude⁵ in de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Immers hebben de consumenten onbedoeld zelf een cruciale rol gespeeld bij het ontstaan van de schade door hun onware verklaringen aan de bank af te leggen. Tot slot merkt de commissie op dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.⁶

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.

⁴ Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016 (overweging 3.14), ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, te vinden op www.rechtspraak.nl

⁵ <https://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/>

⁶ Zie o.a. GC Kifid nrs. 2024-0216, 2025-0503, te vinden op www.kifid.nl.

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 en uit de Voorwaarden SNS KEUZEDEPOSITO

Burgerlijk Wetboek Boek 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.

Artikel 529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.
4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Voorwaarden SNS KEUZEDEPOSITO

3. GELD OPNEMEN VAN SNS KEUZEDEPOSITO

Je kunt geld opnemen van je SNS Keuzedeposito door het over te boeken naar je SNS Keuzesparen. Of hier kosten aan verbonden zijn, lees je in hoofdstuk 10.

Hoe neem je geld op van SNS Keuzedeposito?

Heb je geld overgeboekt van SNS Keuzedeposito naar SNS Keuzesparen? Vanaf SNS Keuzesparen neem je geld op door je spaargeld over te boeken naar:

- de tegenrekening die je hebt opgegeven bij het openen van SNS Keuzedeposito
- een betaal- of spaarrekening van jou bij SNS. Dat kan alleen als er in de voorwaarden van die rekening staat dat je daar geld naar mag overboeken.

10. KOSTEN ALS JE VOOR DE EINDDATUM GELD OPNEEMT OF SNS KEUZEDEPOSITO OPZEGT

Als je je SNS Keuzedeposito voor de einddatum opzegt of een deel van het geld opneemt, betaal je daarvoor kosten. Deze kosten zijn per spaarjaar dat je niet volmaakt 1,25% van het bedrag dat je opneemt, met een maximum van 4,5%. Als je het hele saldo opneemt, trekken we deze kosten af van het bedrag dat we naar je overboeken. Neem je een deel van het saldo op, dan mag het bedrag dat op je SNS Keuzedeposito blijft staan niet lager zijn dan het minimumbedrag. De kosten trekken we af van het bedrag dat op je SNS Keuzedeposito blijft staan.