

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0758

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris.

Datum uitspraak	4 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij de bank een betaalrekening met een daaraan gekoppelde creditcard. Met zijn creditcard heeft hij betalingen verricht aan BetSixty, een online casino. BetSixty heeft geen vergunning om in Nederland als online casino te opereren. In totaal heeft de consument € 33.500,- overgemaakt naar BetSixty. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de betalingen aan BetSixty niet tegen te houden en de consument niet te waarschuwen dat hij betalingen verrichtte aan een illegaal online casino. De consument vordert een schadevergoeding van € 33.500,- van de bank. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden wijst de vordering tot schadevergoeding af.

3. De beoordeling

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

- 3.1 De commissie stelt voorop dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Hij heeft in de maanden oktober en november 2024 meerdere betalingen verricht aan BetSixty via een betaal-initiatiedienstverlener, namelijk Naudapay Limited.

De betalingen zijn uitgevoerd volgens de met de bank overeengekomen procedure. De consument heeft dit niet betwist. De betalingen zijn daarom te kwalificeren als toegestane betalingstransacties.¹ Het feit dat BetSixty niet beschikte over een vergunning van de Kansspelautoriteit, tast de geldigheid van de transacties niet aan. Op grond van de wettelijke regels voor betalingstransacties komen deze betalingen voor rekening van de consument. De betalingstransacties zouden toch voor rekening van de bank kunnen komen als de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.2 Vervolgens moet de commissie dus de vraag beantwoorden of de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie stelt voorop dat de rol van de bank als betaaldienstverlener in beginsel beperkt is tot het uitvoeren van betaalopdrachten.
- 3.3 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.² Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van het ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.
- 3.4 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Van de bank kon daarom niet worden verwacht dat zij de betalingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.
- 3.5 De bijzondere zorgplicht van de bank kent geen algemene monitoringsplicht om fraude op te sporen. Het aannemen van een dergelijke verplichting zou op gespannen voet staan met het geautomatiseerde karakter van het betalingsverkeer en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is. Van de bank kan daarom niet worden verlangd dat zij zelfstandig onderzoek doet naar mogelijke onregelmatigheden of betalingen blokkeert, tenzij er concrete aanwijzingen zijn van fraude of misbruik.

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.

¹ Zie artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek.

² Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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