Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0529

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	1 juni 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

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar zoon de heer [naam zoon consument]. Namens de bank waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], legal counsel en mevrouw mr. [naam 2], legal counsel.

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 klacht gaat over meerdere betalingstransacties die de consument heeft verricht in de periode van 17 november 2023 tot en met 10 oktober 2024. Volgens de consument waren deze ongebruikelijk voor haar, waren er duidelijke (risico)signalen van fraude en had de bank, ondanks herhaalde blokkades en waarschuwingen, meer moeten doen om haar te beschermen. Zij heeft gesteld dat het gaat om ruim € 442.381 aan frauduleuze transacties die niet meer zijn terug te halen. Volgens de consument wist de bank, gelet op haar leeftijd en een eerdere whatsapp-fraude in 2020, dat zij tot een kwetsbare klantgroep behoorde. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft gedaan door telefonische waarschuwingen te geven en het tijdelijk blokkeren van de rekening. De betalingen zijn daarbij steeds weer vrijgegeven nadat de consument deze (mondeling) had bevestigd. De commissie komt tot de conclusie dat het hier gaat om toegestane betalingstransacties en dat de bank haar (bijzondere) zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering is afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat zij onder invloed van derden de betalingstransacties heeft gedaan en dat zij op dat moment in de veronderstelling was dat het om legitieme transacties ging, bedoeld als investeringen in onder andere crypto-beleggingen. De consument heeft bevestigd dat zij de transacties zelf heeft uitgevoerd. Desondanks is de consument van mening dat de bank meer had kunnen en moeten doen om haar te beschermen tegen deze investeringsfraude. De commissie ziet zich dan ook gesteld voor de vraag of de bank in dit geval meer had moeten doen.

Wat is er gebeurd?

3.2 Het gaat om onder andere zeven betalingen van in totaal €40.500,- en vijf betalingen van in totaal € 42.472,- naar betaalrekeningen van derden in de periode tussen 17 november 2023 tot en met 12 april 2024. De consument heeft daarnaast vanaf haar eigen rekeningen bij andere banken, geld overgemaakt naar haar betaalrekening bij de bank. Van 4 juli 2024 tot en met 16 juli 2024 heeft de consument in vijf betalingen een totaalbedrag van € 40.271,- overgemaakt naar een betaalrekening van een derde. Daarnaast heeft de consument in meerdere betalingen een bedrag van € 559.850,- overgemaakt naar een crypto-account bij Knaken en € 36.500,- naar een account bij cryptoplatform MEXC. Vanuit Knaken is een bedrag van € 359.006,83 en ook nog een bedrag van € 800,- en twee bedragen van in totaal € 1.150,-, teruggestort op haar betaalrekening. Volgens de bank zou het daarom om een totaalbedrag van € 359.096,17 gaan, wat is overgeboekt naar derden en wat niet door de consument is terugontvangen.

3.3 De bank kreeg op 26 september 2024 de eerste melding uit haar fraudedetectiesysteem omdat de consument een bedrag van € 800,- had overgeboekt naar Knaken Cryptohandel BV, een bij De Nederlandsche Bank geregistreerde cryptohandelaar. De bank heeft de betaalrekening van de consument daarbij geblokkeerd en geconstateerd dat daarvoor ook al bedragen waren overgeboekt naar Knaken. De bank heeft dezelfde dag telefonisch contact opgenomen en gewaarschuwd voor mogelijke (pogingen tot) fraude. De consument heeft aangegeven dat geen sprake was van fraude en dat het ging om door haar gewenste beleggingen en dus legitieme overboekingen. De bank heeft de blokkade na dit gesprek opgeheven. Op 1 oktober 2024 kreeg de bank weer een melding en heeft de bank weer telefonisch contact opgenomen met de consument. De consument heeft daarbij de transacties ook weer bevestigd en gezegd dat deze moesten worden doorgezet. De bank heeft de blokkade toen ook weer opgeheven. Op 8 oktober 2024 ontving de bank wederom een melding uit haar fraudedetectiesysteem, waarbij de betaalrekening weer is geblokkeerd. De consument heeft de volgende dag zelf telefonisch contact opgenomen met de bank omdat zij overboekingen wilde doen maar dit door de blokkade niet mogelijk was. De consument heeft tijdens dit gesprek aangegeven dat zij diverse bedragen had overgeboekt om crypto's te kopen en dat zij zich bewust was van deze risico's.

De bank heeft haar zorgen geuit over de transacties en bepaalde vragen aan de consument gesteld waarbij de consument de transacties steeds heeft bevestigd.

3.4 Op 9 oktober 2024 was er, naar aanleiding van diverse overboekingen naar een Litouwse rekening weer een detectiemelding bij de bank, waarbij de betaalrekening is geblokkeerd. Er vond weer een telefoongesprek met de bank plaats. De bank heeft daarna telefonisch contact opgenomen met de zoon van de consument die als gevolmachtigde op de betaalrekening geregistreerd staat. Een uur na dit gesprek nam de zoon in het bijzijn van zijn moeder telefonisch contact op met de bank. Deze crypto-gerelateerde overboekingen waren volgens hen inderdaad niet in de haak en de consument en haar zoon spraken daarbij uit blij te zijn over de alertheid van de bank en de diverse blokkades en dat zij zelf zouden proberen om de gelden terug te krijgen.

Heeft de bank voldoende gedaan?

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hierbij voldoende gedaan en haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.6 Allereerst gaat het hier om toegestane betalingstransacties, waarbij de betaalopdrachten zijn gegeven door middel van de met de bank overeengekomen vorm en procedure.[1] De bank moet dergelijke betalingstransacties uitvoeren.[2] De bank is in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[3] Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consumenten.

3.7 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van een betalingstransactie zonder onderzoek te doen.

[1] Zie artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank in haar rol als betaaldienstverlener ook gehouden om de, op de voorgeschreven wijze geautoriseerde, betaalopdrachten uit te voeren.
[3] Vergelijk bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832 en 2025-0452. Deze uitspraken en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

3.8 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[5] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen. Een hoge leeftijd van de klant is op zichzelf geen reden voor extra (zorg)verplichtingen van de bank.

3.9 In dit geval heeft de bank op 26 september 2024 een eerste melding gekregen uit haar fraudedetectiesysteem en de consument daarover benaderd. Daarna volgde nog meer meldingen (zie 3.3). De consument heeft daarbij steeds de transacties bevestigd en aangegeven dat de betaalopdrachten doorgezet moesten worden omdat het zou gaan om gewenste (crypto)investeringen en gezegd dat zij zich bewust was van de risico's. De overboekingen werden ook gedaan naar (particuliere) Nederlandse betaalrekeningen en naar onder andere een geregistreerd cryptoplatform. Over hoe de vermeende door de consument gestelde fraude daarbij heeft plaatsgevonden heeft de consument, behalve het gestelde dat zij bepaalde bedragen nooit meer heeft terug ontvangen, geen nadere toelichting gegeven. Zij heeft, desgevraagd door de bank, daarvan ook geen aangifte gedaan. Het is onvoldoende aannemelijk gemaakt en/of niet bewezen dat de bank op de hoogte was van fraude of oplichting. De bank mocht in beginsel uitgaan van de op zich plausibele verklaringen van de consument en had geen overige signalen op grond waarvan zij de consument of de situatie had moeten wantrouwen of uitvoeriger onderzoek had moeten verrichten voordat de consument weer kon beschikken over haar eigen rekening. Het feit dat cryptoplatform Knaken ook gelden heeft bijgeschreven op de betaalrekening van de consument (zie 3.3), doet zoals de bank heeft gesteld ook vermoeden dat de consument zelf in ieder geval een contractuele relatie had/heeft met Knaken.

3.10 Na de vierde fraude detectiemelding op 9 oktober 2024, twee weken na de eerste melding, heeft de bank ervoor gekozen om in weerwil van de consument de blokkade te handhaven en contact te zoeken met haar zoon. De zoon stond als gevolmachtigde op de betaal-rekening geregistreerd. Dat de bank dit contact uiteindelijk wel heeft gelegd en dat ook daadwerkelijk tot een stop van de 'investeringen' heeft geleid omdat zij (de consument en haar zoon) het toch niet meer vertrouwden, maakt het voorgaande niet anders. De bank was niet (wettelijk) verplicht om eerder contact op te nemen met de zoon omdat er geen sprake is van curatele of onderbewindstelling van de consument. Er is geen sprake geweest van onrechtmatig handelen door de bank. Dat betekent dat, hoezeer de commissie het ook betreurt dat de consument, naar zij zelf stelt, slachtoffer is geworden van investerings-fraude, de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consument daardoor geleden schade.

---

[5] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.

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/.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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