Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0268

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

Datum uitspraak	2 april 2025
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 uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van fraude. Hij werd gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank en deze heeft hem ertoe bewogen om het programma Anydesk op zijn computer te downloaden en om via zijn identifier enkele betalingen naar zijn rekening bij Bitvavo goed te keuren, zogenaamd om deze te blokkeren. De bedragen zijn vervolgens verder overgeboekt, waardoor de consument schade heeft geleden. De consument stelt dat de bank zijn schade dient te vergoeden. De commissie wijst de vordering af.

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 en 4) 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 consument 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 consument houdt een spaarrekening en een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 De consument houdt daarnaast een rekening aan bij Bitvavo.

2.3 Op 19 april 2024 werd de consument gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank.

Deze persoon deelde hem mee dat er een verdachte transactie klaarstond en dat zijn account gecontroleerd en veiliggesteld moest worden, vanwege een datalek bij Bitvavo.

2.4 De consument is vervolgens gevraagd Anydesk te downloaden op zijn computer. Hiermee kreeg een derde toegang tot zijn account, zogenaamd om het account veilig te stellen en malware te verwijderen. De consument werd vervolgens naar een omgeving geleid die leek op de internetbankierenomgeving van de bank. Daar werd hem gevraagd om enkele stappen te verifiëren met zijn identifier, zogenaamd om de betalingen te kunnen blokkeren.

2.5 Uiteindelijk zijn tussen 18:02 uur en 19:22 uur twee overboekingen van de spaarrekening naar de betaalrekening uitgevoerd en vier overboekingen van de betaalrekening naar de rekening van de consument bij Bitvavo.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert betaling van een bedrag van € 12.000,-.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij lijdt voor dit bedrag schade doordat gelden van de betaalrekening zijn overgeboekt naar de rekening van de consument bij Bitvavo, van welke rekening gelden zijn weggesluisd door de oplichters. Hij voldoet aan de criteria van het coulancekader, zodat hij op grond daarvan recht heeft op vergoeding. Daarnaast heeft de bank onvoldoende gedaan om de fraude te voorkomen. De consument is onvoldoende gewaarschuwd voor deze vorm van fraude en de bank had moeten opmerken dat het hier ging om verdachte transacties. De overboekingen zijn vanaf de betaalrekening gedaan, in de veronderstelling dat de consument met een medewerker van de bank sprak. Het feit dat het geld via Bitvavo uiteindelijk is weggesluisd, doet niets af aan het feit dat de fraude is begonnen vanaf de betaalrekening. Het enkele feit dat hij Anydesk heeft gedownload is bovendien onvoldoende om tot de conclusie te komen dat de consument grof nalatig heeft gehandeld.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de door de consument gestelde schade moet vergoeden. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

Behandelbaarheid

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de klacht niet-behandelbaar moet worden verklaard, omdat geen sprake is van een financiële dienst.

De bank voert daartoe aan dat zij geen partij was bij de overboekingen vanuit Bitvavo naar derden. Tussen partijen is niet in geschil dat er bedragen vanuit de betaalrekening zijn overgeboekt naar Bitvavo. Dit zijn ook de overboekingen waar de consument over klaagt. Hiermee is sprake van een financiële dienst. Dat de bank meent niet aansprakelijk te zijn voor de gestelde schade, maakt nog niet dat geen sprake is van een financiële dienst. De klacht is dan ook behandelbaar.

Toegestane of niet-toegestane betalingstransactie?

3.3 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht een betalingsopdracht uit te voeren. De betaaltransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.4 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan (artikel 7:527 lid 2 BW).

3.5 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen, tenzij er sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betalingen conform de overeengekomen vorm en procedure. Daarmee staat vast dat de consument de betalingen – weliswaar onder valse voorwendselen – zelf heeft geautoriseerd. Naar het oordeel van de commissie zijn de betalingen in juridische zin dan ook aan te merken als toegestane betalingstransacties. Dat de consument niet wist dat hij met de betalingen instemde, maakt voorgaande niet anders. Dit betekent dat de bank op deze grond niet aansprakelijk is voor de geleden schade.[1]

Monitoringsplicht

3.7 De consument stelt verder nog dat de bank de transacties had moeten tegenhouden. Daarvoor geldt het volgende. Op de bank rust geen algemene monitoringsplicht. Op de bank rust wel een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid 2025-0053.

Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[3] In het onderhavige geval is gesteld nog gebleken dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. Dat de transacties mogelijk afweken van het normale betalingsgedrag van de consument is onvoldoende om aan te nemen dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. In dit geval temeer, omdat de bedragen werden overgeboekt naar een rekening op naam van de consument zelf. Een rekening waarvan de consument ook zelf aangeeft dat hij hier vaker geld naartoe overboekte.

Coulancekader

3.8 Het door de consument bedoelde coulancekader is van toepassing in die gevallen waarbij sprake is van spoofing. In de "toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)" wordt spoofing als volgt gedefinieerd:

> *"Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank."*

3.9 Het onderhavige geval voldoet niet aan deze definitie, omdat de consument niet is overgehaald om betalingen te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn bank. Hij heeft de gelden overgeboekt naar een rekening bij Bitvavo op zijn eigen naam. De schade is ook pas ontstaan op het moment dat de gelden vanaf die rekening verder zijn overgeboekt. Hoe dit is gebeurd is door de consument verder niet toegelicht, maar het coulancekader is niet bedoeld om ook schade te dekken die is ontstaan door transacties vanaf een account bij een derde partij.[4] De consument heeft dan ook op grond van het coulancekader geen recht op een vergoeding.

---

[2] Zie Geschillencommissie Kifid 2016-602.
[3] Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[4] Zie ook Geschillencommissie Kifid 2024-0852.

Conclusie

3.10 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, is de bank hiervoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen.

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.

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

Burgerlijk Wetboek (BW

Artikel 7:522

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. (...)

Artikel 7:524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. (...)

2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)

Artikel 7:527

(...)

2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:528 BW

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)

Artikel 7:529

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. (...)

Artikel 7:533

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.