Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0004

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2026
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies / Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen / Klacht deels niet behandelbaar

Samenvatting

Boilerroomfraude/investeringsfraude. De consumenten zijn slachtoffer geworden van investeringsfraude en vorderen vergoeding van de door hen geleden schade. Ten aanzien van de klacht van consument 1 oordeelt de commissie, conform haar vaste lijn, dat de bank slechts is opgetreden als betaaldienstverlener en haar zorgplicht niet heeft geschonden. Verder is de bank weliswaar verplicht om een cliëntenonderzoek uit te voeren bij haar klanten. Deze wetgeving strekt ter bescherming van het algemeen belang en ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, maar is niet bedoeld om individuele klanten van de bank te beschermen tegen een fraudeur. De bank kan daarom niet verplicht worden de schade van consument 1 te vergoeden. De vordering van consument 1 wordt afgewezen. De commissie verklaart de klacht met betrekking tot consument 2 niet behandelbaar.

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 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 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 Consument 1 heeft een betaalrekening bij de bank. Consument 2 heeft een betaalrekening bij een andere bank.

2.2 De consumenten zijn in contact gekomen met een persoon (hierna: de fraudeur), die hen voorhield voor hen te zullen beleggen in cryptovaluta. In dat kader heeft consument 1 op 8 augustus 2023 vanaf zijn betaalrekening bij de bank een bedrag van € 30.000,- overgeboekt naar de betaalrekening van de fraudeur bij de bank. Consument 2 heeft op 20 augustus 2023 vanaf haar betaalrekening bij een andere bank een bedrag van € 25.000,- overgemaakt naar de betaalrekening van de fraudeur bij de bank.

2.3 Op enig moment hebben de consumenten vastgesteld dat zij zijn opgelicht door de fraudeur. Op 11 januari 2024 hebben de consumenten bij de bank melding gemaakt van investeringsfraude. De bank heeft het verzoek tot vergoeding van hun schade als gevolg van de fraude afgewezen. De daaropvolgende correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consumenten hun klacht hebben gediend bij Kifid.

2.4 Op 8 januari 2025 hebben de consumenten bij de politie aangifte gedaan van cybercrime.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen vergoeding van € 55.000,-.

2.6 Aan deze vordering leggen de consumenten het volgende ten grondslag. Zij vertrouwden erop dat de identiteit van de ontvanger (de fraudeur) door de bank was gecontroleerd, mede omdat anderen eerder al geld hadden overgemaakt naar de fraudeur. Kort nadat de consumenten geld hadden overgemaakt naar de fraudeur, bleek uit een krantenartikel dat het geld verdwenen was en dat de fraudeur al langere tijd gelden ontving en doorsluisde. Ondanks dat er tijd zat tussen de twee overboekingen, greep de bank niet in. De consumenten hebben niet ondoordacht gehandeld wat betreft het overboeken van de gelden, maar de bank heeft steken laten vallen door de fraudeur zijn gang te laten gaan. De bank heeft de fraudeur de mogelijkheid gegeven fraude te plegen via een rekening bij de bank doordat er onvoldoende controle op hem en zijn rekening uitgeoefend werd. De bank had moeten weten waarom de rekening was geopend en de geldstromen moeten volgen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De klacht van consument 2

3.1 Op het klachtformulier staat dat de klacht ook namens consument 2 is ingediend. De commissie verklaart de klacht ten aanzien van consument 2 niet behandelbaar.

Kifid heeft namelijk de eerder door consument 2 ingediende identieke klacht over de bank (dossiernummer [nummer]) niet in behandeling genomen omdat zij zelf geen financiële dienst afneemt van de bank. De commissie zal op dezelfde grond de klacht alleen behandelen ten aanzien van consument 1.

De klacht van consument 1

3.2 De commissie moet beoordelen of de bank de door consument 1 geleden schade aan hem moet vergoeden. Zij merkt op dat zij het betreurt wat consument 1 is overkomen en begrijpt ook dat de situatie veel impact op hem heeft gehad. In lijn met haar eerdere uitspraken[1] is de commissie echter van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is jegens de consument 1. Dit wordt als volgt toegelicht.

Toegestane betalingstransactie

3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat consument 1 de betaling van € 30.000,- aan de fraudeur zelf heeft verricht. Daarmee is sprake van een toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De betaling komt daarom in beginsel voor rekening van consument 1. Het feit dat consument 1 daarbij is misleid, maakt dat niet anders.

3.4 Omdat sprake is van een toegestane betalingstransactie, is consument 1 daarvoor zelf verantwoordelijk. Als betaaldienstverlener was de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW zelfs gehouden om deze transactie uit te voeren. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank niet aansprakelijk voor de schade van consument 1.[2]

Zorgplicht

3.5 Naar de commissie begrijpt stelt consument 1 zich op het standpunt dat de bank haar zorg-plicht heeft geschonden en zij daarom schadeplichtig is. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en licht dat hieronder toe.

3.6 Op de bank rust een (bijzondere) zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van consument 1. 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.[3]

---

[1] O.a. GC Kifid nrs. 2019-531, 2019-882, 2022-0178 en 2022-0235. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl

[2] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023- 0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

[3] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Een algemene monitorings-verplichting 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 betalings-transactie zonder onderzoek te doen.

3.7 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 consument 1 meebrengen.

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Zo is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Ook is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransactie op de hoogte was of had moeten zijn dat deze werd uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekening-nummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de transactie wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.[6] Bovendien ligt het op de weg van consument 1, en niet van de bank, om te onderzoeken met wie hij zaken doet en waarin hij investeert.

3.9 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die consument 1 stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

Cliëntenonderzoek

3.10 Voorts heeft consument 1 gesteld dat de bank de fraudeur en zijn betaalrekening onvoldoende heeft gecontroleerd.

---

[4] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.
[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.
[6] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2024-0455.

3.11 De commissie stelt voorop dat de verplichting van financiële dienstverleners (dus ook de bank) tot het doen van cliëntenonderzoek[7] en het monitoren van transacties in het leven is geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Deze verplichting omvat echter niet de bescherming van klanten of derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring in dat kader ziet op witwassen door de klant. Het ziet niet op fraudedetectie die gericht is op betalingen in opdracht van of aan de klant. Van een verplichting jegens consument 1 om cliëntenonderzoek (naar de fraudeur) te doen is geen sprake.

3.12 De commissie kan niet vaststellen of de bank haar verplichtingen tot het doen van cliënten-onderzoek heeft geschonden en daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar. Maar zelfs als dat vast zou staan kan het feit dat de bank consument 1 niet heeft gewaarschuwd geen aansprakelijkheid van de bank tegenover hem opleveren. De bank heeft geen (contractuele) verplichting tegenover consument 1 om te onderzoeken aan wie hij geld overmaakt of om voor consument 1 ongebruikelijke transacties te melden.[8]

Conclusie ten aanzien van de klacht van consument 1

3.13 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de klacht van consument 1 ongegrond is en zijn vordering moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht niet-behandelbaar ten aanzien van consument 2; en
- wijst de vordering van consument 1 af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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/.

[7] Bijvoorbeeld op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).
[8] O.a. Kifid GC nrs. 2022-0517, 2022-1089 en 2024-0264 en 2025-0644.

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