

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0593  
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,  
leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 4 maart 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 13 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

## **Samenvatting**

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Zij is telefonisch benaderd door Engels sprekende personen die zich voordeden als medewerkers van het ministerie van Justitie. Op verzoek van de oplichters heeft de consument haar geld weggezet in Coinbase, in de veronderstelling dat zij na afronding van een onderzoek haar geld terug zou krijgen. De consument heeft haar geld niet terug gehad en vordert van de bank een vergoeding van haar schade. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat deze schade voor rekening en risico komt van de consument. De vordering wordt afgewezen.

## **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 23 mei 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 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 betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst met de bank zijn de “Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren”, de “Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.” (bestaande uit de “Algemene Bankvoorwaarden 2017” en de “Voorwaarden Cliëntrelatie”) en het “Informatieblad Betaaldiensten Particulieren” van toepassing. Voor de relevante bepalingen uit de voorwaarden wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op zaterdag 11 december 2021 is de consument telefonisch benaderd door oplichters. In de politieaangifte welke onderdeel uitmaakt van het dossier staat kort en zakelijk weergegeven dat de consument is gebeld door een Engelstalige persoon die zich voordeed als een medewerker van het “Department of Justice”. Hij vertelde dat het Burgerservicenummer (hierna: BSN) van de consument werd misbruikt en er een onderzoek moest plaatsvinden. Hij vertelde dat op zondag 12 december 2021 bij de consument een nieuw BSN nummer zou worden gebracht. De consument werd vervolgens doorverbonden met een andere persoon en de consument heeft deze persoon via Anydesk toegang tot haar computer gegeven. Op verzoek van de oplichters heeft de consument haar geld weggezet in Coinbase omdat de oplichter aangaf dat haar geld hier veilig zou staan en zij het geld, na afronding van het onderzoek, terug zou krijgen. De consument heeft geen nieuw BSN nummer ontvangen en ook heeft zij haar geld niet terug gekregen.
- 2.3 De consument heeft de bank verzocht om de schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert vergoeding van de schade ter hoogte van €1.800,-.
- 2.5 De consument geeft aan dat in haar geboorteland Brazilië veel fraudeurs actief zijn. In Brazilië moet de bank de mensen informeren en is er wel bescherming voor consumenten. In Nederland heeft niemand haar gewaarschuwd voor dit soort fraude, zowel de bank als de autoriteiten niet. De consument was dus onbeschermd. De consument vraagt zich af hoe ze dit had moeten weten. Omdat de consument afkomstig is uit een ander land, wist ze niet dat de autoriteiten in Nederland mensen niet bellen met dergelijke verzoeken. Zij heeft het geld overgemaakt omdat ze dacht dat het verhaal waar was. Zij vindt dat de bank onvoldoende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen om dit soort fraude te voorkomen.
- 2.6 Bij het openen van de betaalrekening heeft ze geen informatie over de regels gehad. De consument heeft de voorwaarden ontvangen bij het openen van de rekening. Deze voorwaarden waren opgesteld in de Nederlandse taal. Ze wist niet dat het opvragen van een Engelstalige versie van de voorwaarden tot de mogelijkheden behoorde.

#### *Het verweer*

- 2.7 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 commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de schade die de consument door de oplichting heeft geleden dient te vergoeden. Voor de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de vaste lijn van de geschillencommissie bij vergelijkbare klachten. De commissie oordeelt dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen. De commissie licht dit hierna toe.

*Wat is het juridisch beoordelingskader?*

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Dit volgt uit de artikelen 7:522, 7:526 en 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Bij niet-toegestane betalingen is de bank in beginsel wettelijk verplicht om de geleden schade te vergoeden. De bank is niet hiertoe gehouden als vanuit de zijde van de consument sprake is van opzet, fraude of met grove nalatigheid schenden van één of meer verplichtingen uit de voorwaarden van het betaalinstrument.

*Moet de bank het bedrag vergoeden aan de consument?*

3.3 De bank heeft aangevoerd dat er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie en dat het toetsingskader voor het onderhavige geval wordt geregeld in de artikelen 7:524 e.v. BW. De bank is van mening dat de consument (vanuit juridisch oogpunt) grof nalatig heeft gehandeld. De consument heeft een onbevoegde derde laten meekijken met haar bankzaken en zowel haar betaalpas als haar pincode zijn gebruikt bij de overboeking naar Coinbase. De Uniforme Veiligheidsregels verbieden uitdrukkelijk om iemand mee te laten kijken, zie artikel 21 van Algemene Bankvoorwaarden 2017 en artikel I van het Informatieblad Betaaldienst Particulieren. Dit betekent dat haar schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, aldus de bank.

3.4 De commissie is van oordeel dat er in dit geval sprake is van een toegestane betalings-transactie. De consument heeft ter zitting verklaard dat zij haar geld zelf heeft overgemaakt. Daarom is de bank op basis van de bepalingen uit boek 7 BW niet aansprakelijk voor de schade. Omdat er sprake is van toegestane betalingen, namelijk in opdracht van de consument, was de bank als betaaldienstverlener op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden beide betalingen uit te voeren.<sup>1</sup>

3.5 Hierbij wil de commissie nog opmerken dat ook indien de overboeking wordt beschouwd als een niet-toegestane betalingstransactie (zoals door de bank is gesteld, zie rechtsoverweging 3.3), de bank ook niet verplicht is de schade te vergoeden. De bank is hiertoe niet verplicht omdat het de consument is geweest die (in juridische zin) grof nalatig handelde door in strijd met de contractuele veiligheidsvoorschriften door de oplichters toegang tot haar persoonlijke bankomgeving te verlenen.

---

<sup>1</sup> Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2022-0137.

Gelet op de vaste lijn van de commissie in hiermee vergelijkbare klachten is de consument in dat geval ook zelf aansprakelijk voor de schade die ze heeft geleden.<sup>2</sup>

*Is er sprake van een zorgplichtschending?*

- 3.6 Voor zover de consument met haar argumenten heeft willen stellen dat de bank een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door haar niet te behoeden dan wel te waarschuwen voor de fraude, overweegt de commissie als volgt. De bank is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.<sup>3</sup> Het is de commissie niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar op het moment dat zij de betalingstransacties voor de consument uitvoerde. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de betalingen te blokkeren. Dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan.<sup>4</sup>
- 3.7 De consument heeft aangeven dat zij bij het openen van de rekening geen informatie heeft gehad over de regels en de ontvangen voorwaarden enkel in de Nederlandse taal waren opgesteld. De commissie overweegt dat – indien consument de voorwaarden niet begreep – het op haar weg lag om navraag te doen bij de bank over de inhoud van de voorwaarden.
- 3.8 Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie dat de vordering van consument moet worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

---

<sup>2</sup>Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0172, 2022-0031 en 2022-0428.

<sup>3</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957.

<sup>4</sup> Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2022-0325.

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving**

### **Algemene Bankvoorwaarden 2017**

#### **Artikel 21 - Bewaar- en geheimhoudingsplicht**

*U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.*

- 1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.*
- 2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.*
- 3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).*

### **Informatieblad Betaaldiensten Particulieren**

#### **I. Veiligheid**

*Naast de veiligheidsvoorschriften die staan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. moet u zich houden aan de volgende veiligheidsregels.*

##### **IA Veiligheidsregels**

*(...)*

*Wat moet u doen?*

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim*
- 2 Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt*
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken*
- 4 Controleer uw betaalrekening*
- 5 Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op Hieronder vindt u een toelichting.*

#### **Toelichting veiligheidsregels**

##### **I Houd uw beveiligingscodes geheim**

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de (digitale) betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en mobiele bankapps.*

*Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.dentifier), codes die u via een mobiele bankapp en/of die u per SMS van uw bank ontvangt.*

*- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die de bank aangeeft. In onderdeel IB van dit hoofdstuk staat welk gebruik van beveiligingscodes is toegestaan.*

*- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf te ontcijferen is. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw (digitale) betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.*

*- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode.*

*- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken wanneer u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode maar ook om andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en Mobiel Bankieren.*

*- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener (zoals een computerbeveiligingsbedrijf) te zijn. De bank of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.*

## **2 Zorg ervoor dat uw (digitale) betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt**

*Denk hierbij aan het volgende:*

*- Laat u niet afleiden wanneer u de (digitale) betaalpas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas daarna terugkrijgt.*

*- Berg de betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas of (mobiele) apparatuur met een betaaltoepassing nog in uw bezit heeft.*

## **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 526

1. De betaaldienstgebruiker die bekend is met een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie waarvoor hij de betaaldienstverlener aansprakelijk kan stellen met inbegrip van de aansprakelijkheidsgronden van artikel 543, 544 en 545, verkrijgt alleen rectificatie van zijn betaaldienstverlener indien hij hem onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutatatum waarop zijn rekening is gedebiteerd, kennis geeft van de bewuste transactie, tenzij de betaaldienstverlener, in voorkomend geval, de informatie betreffende die betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de wijze vastgesteld bij of krachtens de in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht bedoelde algemene maatregel van bestuur.

2. Wanneer een betaalinitiatiedienstverlener bij de transactie betrokken is, verkrijgt de betaaldienstgebruiker rectificatie van de rekeninghoudende betaaldienstverlener overeenkomstig het eerste lid, onverminderd artikel 528, eerste en vijfde lid, alsmede artikel 543.

#### Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.

2. Deze bepaling geldt onverminderd het recht op schadevergoeding uit hoofde van de algemene regels van overeenkomstenrecht.

#### Artikel 533

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, 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 de nationale of communautaire wetgeving 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 kosten 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 betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.



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.