

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0503

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	27 juni 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

Bankhelpdeskfraude. De consument is door een fraudeur die zich heeft voorgedaan als bankmedewerker ertoe bewogen om € 9.000,- over te maken naar zijn eigen Bitvavo-account. De consument dacht juist dat hij de betaling blokkeerde. De commissie is van oordeel dat de consument de door hem verlangde coulancevergoeding juridisch niet kan afdwingen. Daarnaast kan de consument zich niet op het coulancekader beroepen omdat de schade niet is opgetreden door de betaling naar Bitvavo. De betaling is daarnaast te beschouwen als toegestane betalingstransactie, ook al berustte de handelingen van de consument op een misvatting. Het is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De vordering van de consument wordt 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 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 bij de bank onder meer een betaal- en spaarrekening aan met bijbehorende betaalpas en pincode. Daarbij maakte de consument met zijn telefoon gebruik van internetbankieren en de ABN AMRO app. De consument hield daarnaast een Bitvavo-rekening aan.

- 2.2 Op 17 mei 2024 is de consument telefonisch benaderd door iemand die zich voordeed als bankmedewerker (hierna: de fraudeur). De consument heeft de fraudeur gevraagd hem terug te bellen met een ander telefoonnummer, waarna de consument werd gebeld met een telefoonnummer dat ook op de website van de bank is vermeld. De consument is vervolgens door de fraudeur ertoe bewogen om Anydesk op zijn computer te installeren.
- 2.3 Diezelfde dag om 17:52 uur heeft de consument via de ABN AMRO app op zijn telefoon een iDEAL-betaling van € 9.000,- van zijn betaalrekening naar zijn Bitvavo-rekening gedaan. Vervolgens is het bedrag van de Bitvavo-rekening van de consument naar derden overgeboekt. Om 18:09 uur heeft de bank preventief de rekeningen van de consument geblokkeerd en heeft zij contact met de consument gezocht. Om 19:16 uur heeft de bank de consument gesproken over de fraude en heeft de bank schadebeperkende maatregelen genomen.
- 2.4 Op 23 mei 2024 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van de oplichting. Nadat de consument de bank op enig moment had verzocht om schadevergoeding, heeft de bank op 7 juni 2024 dit verzoek afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert een bedrag van € 9.000,- van de bank. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.
- 2.6 Ten eerste is het uitgangspunt van de 'Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)' van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) (hierna: 'het coulancekader') dat slachtoffers van bankhelpdeskfraude 100% van de schade uit coulance vergoed krijgen. Het coulancekader is bedoeld om klanten tegemoet te komen die juridisch gezien geen aanspraak zouden maken op een schadevergoeding in het kader van bancaire fraude. In deze gevallen is het maatschappelijk aanvaardbaar geacht dat de bank deze vergoeding toch verleent uit coulance. Banken hebben dit gezamenlijke coulancekader ingesteld onder maatschappelijke druk, aangezien zowel de samenleving als de banken zelf erkennen dat er een regeling moest komen voor klanten die te goeder trouwen handelen en desondanks slachtoffer werden van helpdeskfraude. Het doorslaggevende argument was dat bij spoofing misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen dat klanten in hun bank hebben.
- 2.7 Ten tweede dient de bank de schade van de consument te vergoeden, omdat hij aan alle toetsingscriteria van het coulancekader voldoet. Zo heeft de fraudeur de naam en telefoonnummer van de bank misbruikt. De fraude heeft vervolgens plaatsgevonden op de particuliere rekening van de consument. De fraudeur heeft het vertrouwen van de consument ingewonnen en hem overgehaald de betaling zogenaamd te blokkeren. De consument wist niet dat hij geld overboekte naar Bitvavo.

Het kenmerk van deze fraudemethodiek is ook dat het geld eerst op naam van het slachtoffer wordt verplaatst om vertrouwen te wekken. Het resultaat is hetzelfde, de consument is geld verloren door de fraude. De consument heeft aangifte gedaan van de oplichting. Het staat vast dat de spoofing heeft plaatsgevonden, aangezien de consument dat heeft onderbouwd en de bank dit nooit heeft betwist. Er is geen sprake van een geval waarin de bank kan besluiten om niet tot coulance over te gaan. Er is geen medeplichtigheid aan fraude, een eerder ontvangen vergoeding of onvoldoende meewerken aan het fraudeonderzoek. De consument is daarnaast niet op een grove manier nalatig geweest. De consument had vertrouwen in de bank, hij had gegevens geverifieerd en hij had het telefoonnummer van de bank gecontroleerd. Er is geen strikt vereiste in het coulancebeleid opgenomen waarbij het geld direct naar derden overgemaakt zou moeten worden.

- 2.8 Ten derde is er sprake van een niet-toegestane betaling en dient de bank op basis van die wettelijke bepalingen de schade aan de consument te vergoeden. De consument dacht namelijk dat het om een blokkade ging, dus hij heeft nooit bewust een overboeking uitgevoerd. Bovendien is nooit door de bank gesteld dat hij grof nalatig is geweest. De consument heeft geen zeer ongebruikelijke en risicovolle handelingen in opdracht van de fraudeur verricht zonder daarbij contact met de bank te zoeken. De consument dacht al dat hij aan het spreken was met een bankmedewerker. Hij heeft op diverse manieren geverifieerd dat hij met iemand van de bank aan het spreken was. Bovendien is de schade ontstaan door verlies van controle over zijn bankrekening door spoofing en manipulatie. Zodra de fraudeur toegang kreeg tot de bankrekening van de consument bevonden de gelden zich feitelijk buiten zijn macht.
- 2.9 Ten vierde heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consument geschonden. De bank heeft de verantwoordelijkheid om haar klanten adequaat te beschermen en hen te voorzien van relevante informatie om hen te beschermen tegen de geavanceerde vormen van fraude. Van de bank mag verwacht worden dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. De bank heeft nagelaten de consument te informeren dat oplichters met een telefoonnummer kunnen bellen dat exact overeenkomt met het telefoonnummer van de bank. Juist die informatie was cruciaal om de fraude en de daardoor ontstane schade te voorkomen. Als de consument dit had geweten, had hij de oplichters niet geloofd. In augustus 2024 gaf de bank nog tips op haar website onder het kopje 'Tips om te controleren of het telefoontje echt of nep is' waarbij werd verwezen naar een lijst met officiële telefoonnummers van de bank om te controleren of je echt met de bank spreekt. Dat de consument juist met een telefoonnummer is opgelicht dat op deze lijst is vermeld, is een ernstige tekortkoming in de zorgplicht. Pas sinds kort heeft de bank maatregelen genomen waarmee klanten kunnen controleren of ze door echte medewerkers worden gebeld. De bank greep ook pas in nadat de overboeking had plaatsgevonden, terwijl andere banken al tijdig verdachte transacties kunnen blokkeren.
- 2.10 Ten vijfde is de consument al 30 jaar klant bij de bank. De houding van de bank en haar nalatigheid in het nemen van verantwoordelijkheid stelt hem enorm teleur.

Er is sprake van een ongelijke positie tussen de consument en die van een grote bancaire instelling zoals de bank. De bank probeert op verschillende manieren haar verantwoordelijkheid te ontlopen door geen schade te vergoeden. De consument ervaart weinig morele betrokkenheid of verantwoordelijkheidsbesef. De strikte juridische benadering van het coulancekader is volstrekt onbegrijpelijk. De fraude heeft enorme mentale en financiële impact gemaakt op de consument.

Het verweer

- 2.11 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

Waar het om gaat

- 3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden. Hoewel de commissie betreurt wat de consument is overkomen en zij begrijpt dat de situatie veel impact op hem heeft gehad, is zij van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden tot het vergoeden van de schade. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

De bank is niet tot vergoeding verplicht op basis van het coulancekader

- 3.2 Allereerst overweegt de commissie dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.¹ Het is dus in beginsel aan de bank om te beslissen of zij schade als gevolg van spoofing vergoedt.
- 3.3 De commissie is met de bank van oordeel dat de consumenten in dit geval geen geslaagd beroep kunnen doen op het coulancekader van de bank. De betaling van € 9.000,- is verricht van de betaalrekening van de consument naar zijn eigen Bitvavo-rekening. Van daaruit is het geld naar derden overgeboekt. Hoewel de consument dat anders ziet, is de commissie van oordeel dat het bedrag door de overboeking van zijn betaalrekening naar zijn Bitvavo-rekening binnen zijn vermogen is gebleven. Dat de fraudeur toegang had tot de betaalrekening Bitvavo-rekening van de consument maakt dat niet anders en is de bank niet toe te rekenen. Van de bank hoeft niet verlangd te worden dat zij schade vergoedt die via een andere rekening van de consument naar derden is 'weggesluisd'. Hierbij verwijst zij ook naar vergelijkbare uitspraken.²

¹ Vergelijk Kifid GC nrs. 2024-0067 (overweging 3.5), 2024-0216 (overweging 3.2), 2024-0398 (overweging 3.6), te vinden op www.kifid.nl.

² Kifid GC nrs. 2024-0852 (overweging 3.9), 2024-1126 (overweging 3.5), te vinden op www.kifid.nl en Rechtbank Amsterdam 14 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1751, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De transactie van € 9.000,- is te beschouwen als 'toegestaan'

- 3.4 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). In dat geval is sprake van een 'toegestane betalingstransactie'. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. Wanneer een betaling als toegestaan beschouwd wordt, is er voor de bank in principe geen *wettelijke* verplichting tot vergoeding van de schade als gevolg van die transactie.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat de transactie van € 9.000,- van de betaalrekening van de consument naar zijn Bitvavo-rekening in juridische zin is te beschouwen als een toegestane betalingstransactie. Hoewel de consument door misleiding van de fraudeur dacht dat hij een blokkade uitvoerde, staat het vast dat de transactie van € 9.000,- in de beveiligde omgeving van ABN AMRO App op de telefoon van de consument is verricht en is geautoriseerd. Daarbij staat het niet ter discussie dat de consument de feitelijke handelingen voor de authenticatie van de transactie zelf heeft uitgevoerd.³

Wat de zorgplicht van de bank inhoudt

- 3.6 Dan dient de vraag beantwoord te worden of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en zo ja, of dat die zorgplichtschending betekent dat de bank de schade van de consument dient te vergoeden.
- 3.7 De commissie stelt voorop dat er op de bank op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht rust. Op de bank in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener rust onder omstandigheden een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren. De omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat. Zij dient dan wel op de hoogte te zijn van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').⁴

³ Zie ook Kifid GC nr. 2025-0053 (overweging 3.5), te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Zie HR 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.8 De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.⁵ Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om ‘subjectieve wetenschap’ bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als de bank – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.⁶

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.9 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden.
- 3.10 Zo is niet gebleken dat de bank wist of behoorde te weten dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Doordat de betaling van de betaalrekening van de consument werd verricht naar zijn eigen Bitvavo-rekening hoefde de bank in dit geval niet te weten dat er mogelijk sprake was van oplichting.⁷
- 3.11 Verder oordeelt de commissie dat het onvoldoende is komen vast te staan dat de bank ten tijde van de fraude tekort is geschoten in haar voorlichting over het mogelijke misbruik van haar telefoonnummer. De consument heeft een schermafbeelding van de website van de bank van 1 augustus 2024 overgelegd met de volgende instructie:
- “Tips om te controleren of het telefoontje echt of nep is***
(...)
4. Zoek zelf het telefoonnummer en bel terug
Als uw bank u belt, kan het geen kwaad om kort te luisteren (...) Maar blijft vooral kritisch, vooral als u onder druk wordt gezet om actie te ondernemen. Twijfelt u? Verbreek dan de verbinding en zoek zelf het telefoonnummer van uw bank. Bel vervolgens terug, wacht totdat u een medewerker spreekt en controleer of het verhaal klopt. Alle telefoonnummers van [de bank] vindt u hier.”
- 3.12 De consument heeft niet betwist dat de hiervoor genoemde instructie ten tijde van de fraude op 17 mei 2024 op de website van de bank stond. Desondanks heeft de consument – in tegenstelling tot dat wat in de instructie staat – niet zelf de bank teruggebeld, maar heeft hij zich laten terugbellen door de fraudeur.

⁵ Zie o.a. Kifid GC nrs. 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.

⁶ Zie ook Kifid GC nr. 2025-0053, te vinden op www.kifid.nl.

⁷ Vergelijk Kifid GC nr. 2024-1126 (overweging 3.7), te vinden op www.kifid.nl.

De commissie kan de consument om deze reden niet volgen in zijn stelling dat van de bank een verdergaande waarschuwing over mogelijke misbruik van haar telefoonnummer mocht worden verlangd waarmee de fraude voorkomen had kunnen worden.

Conclusie

- 3.13 De commissie concludeert dat de klacht van de consument ongegrond is. Het overige wat de consument heeft gesteld leidt niet tot een ander oordeel.

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 Boek 6

Artikel 2

- 1. Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.*
- 2. Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

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.*