Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0535

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

Datum uitspraak	7 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

In 2021 heeft de consument via internet een auto gekocht. In verband hiermee heeft hij vanaf zijn betaalrekening bij de bank twee bedragen overgemaakt naar een Duitse betaalrekening. De consument stelt dat hij door de verkoper is opgelicht. De consument meent dat de bank zijn schade als gevolg hiervan dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is. De vordering 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 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 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.

2.2 Begin 2021 heeft de consument via internet een auto in Duitsland gekocht. Voor de betaling daarvan heeft de consument met de Mobiel Bankieren App van de bank op 20 februari 2021 € 4.500,- en op 21 januari 2021 € 10.000,- overgemaakt van zijn betaalrekening naar een Duitse betaalrekening.

2.3 Op enig moment heeft de consument vastgesteld dat hij door de verkoper is opgelicht.

2.4 Begin 2025 heeft de consument bij Kifid een klacht over de bank ingediend. Omdat de interne klachtenprocedure van de bank nog niet was doorlopen, heeft Kifid de klacht eerst doorgestuurd naar de bank zodat alsnog de interne klachtenprocedure kon worden doorlopen. Omdat de consument het niet eens is met het standpunt van de bank in de interne klachtenprocedure, heeft hij zijn klacht voortgezet bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert vergoeding van € 14.500,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 10 februari 2022.

2.6 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag. De consument is door de verkoper opgelicht; de auto is nooit geleverd. Hij heeft al op verschillende manieren geprobeerd om zijn geld terug te krijgen, maar de politie en zijn rechtsbijstandsverzekeraar kunnen c.q. willen hem niet helpen. De bank dient daarom de overgemaakte bedragen aan hem te vergoeden althans terug te halen van de Duitse betaalrekening. Het geld is immers overgemaakt naar een betaalrekening bij de Duitse ING Bank.

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 vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank juridisch gezien gehouden is om de schade aan de consument te vergoeden. Zij is van oordeel dat dit niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingstransacties naar de Duitse betaalrekening zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd en dat de transacties met instemming van de consument zijn verricht als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Er is dus sprake van toegestane betalingstransacties. De bank is vervolgens op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan deze correct gegeven betaalopdrachten. De betalingen zijn onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde(n) zijn bijgeschreven (zie artikel 7:522 lid 1 en 7:534 BW).

3.3 De bank is jegens de consument uitsluitend opgetreden als betaaldienstverlener. Op grond van de wet was de bank als betaaldienstverlener, verplicht om door de consument gegeven betaalopdrachten uit te voeren. De consument is daaraan gebonden. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt in beginsel 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.[1] Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken of en met wie hij zaken wil doen en waarin.[2]

3.4 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[3] In dit geval is het de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van de transacties in februari 2021 op de hoogte was van enig gevaar. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de transacties te blokkeren. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

3.5 Voor zover de consument stelt dat de bank de in 2021 overgemaakte bedragen moet terughalen van de Duitse betaalrekening, merkt de commissie op dat de bank niet de bevoegdheid heeft om eigenhandig betalingen terug te draaien.[4] Ten overvloede merkt de commissie op dat de bank geen partij is bij de rechtsverhouding tussen de consument en de verkoper. De bank kan zich niet mengen in het geschil tussen de consument en de ontvanger van de betaling (de verkoper).

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de bank de schade van de consument zou moeten vergoeden. Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556 alsook GC Kifid nrs. 2019-759, 2024-0902
[2] O.a. GC Kifid nr. 2023-0487.
[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[4] Hof Den Bosch 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175 en o.a. GC Kifid nrs. 2020-308 en 2024-0058.

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