Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0653

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement en de wetgeving

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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. M.E. de Hoogh, advocaat, kantoorhoudend te Haarlem.

1.3 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.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Hij had opdracht gegeven voor een periodieke overboeking. Nadat de consument die opdracht probeerde te wijzigen was deze verdwenen. Dat kwam door een technisch probleem bij aanpassingen van bestaande periodieke overboekingen. De bank heeft de consument geïnformeerd over een oplossing voor het probleem: hij zou zonder problemen een nieuwe periodieke overboeking kunnen aanmaken. De consument stelt zich echter op het standpunt dat de bank de verdwenen periodieke overboeking moet herstellen en dat zij moet toelichten of het technische probleem is opgelost. De commissie oordeelt dat de consument geen belang heeft bij zijn vorderingen. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

3. De beoordeling

3.1 De consument verlangt dat de commissie beslist dat de bank gehouden is om:

> *"1. de verdwenen periodieke overboeking voor mij te herstellen, dan wel een gelijkwaardige oplossing te bieden waarbij het praktische herstel niet volledig bij mij als klant wordt neergelegd;*

2. schriftelijk te bevestigen dat de betreffende periodieke overboeking correct is vastgelegd en vanaf welke datum deze wordt uitgevoerd;
3. schriftelijk toe te lichten of het technische probleem inmiddels definitief is opgelost en welke waarborgen bestaan dat een wijziging van een periodieke overboeking niet opnieuw ongemerkt verloren gaat."

3.2 Hij stelt zich op het standpunt dat zijn belang erin gelegen is weer te kunnen vertrouwen op een correcte verwerking van zijn periodieke overboeking en dat hij niet het risico en de praktische last zou moeten dragen van een fout die door de bank is veroorzaakt. Verder erkent de consument dat hij geen schade heeft geleden.

3.3 Op grond van het reglement worden klachten behandeld naar Nederlands recht.[1] Uit de wet volgt dat een rechtsvordering niet-ontvankelijk moet worden verklaard – in het geval van een rechtsvordering ingesteld bij de commissie niet behandelbaar moet worden verklaard – als de indiener van dat rechtsmiddel geen belang daarbij heeft.[2] Daarvan is volgens de Hoge Raad sprake als het instellen van de rechtsvordering hem niet in een betere positie kan brengen.[3]

3.4 De commissie begrijpt de eerste vordering van de consument zo dat deze erop neerkomt dat de bank de verdwenen periodieke overboeking zelfstandig opnieuw moet aanmaken. De bank mag betalingstransacties echter slechts uitvoeren met instemming van de consument met de uitvoering van de betaalopdracht,[4] waarbij de instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de overeengekomen vorm en procedure.[5] Dat er een technisch probleem is (geweest) waardoor de periodieke overboeking is verdwenen betekent niet dat de bank zelfstandig een periodieke overboeking mag aanmaken bij wijze van herstel. Het blijft aan de consument om volgens de overeengekomen vorm en procedure een betaalopdracht te geven.

3.5 De commissie is van oordeel dat de inspanning die het aanmaken van een periodieke overboeking vergt dermate gering is dat de consument niet werkelijk in een betere positie zou verkeren wanneer hij die inspanning ('het risico en de praktische last') niet zou hoeven verrichten. Reeds gezien het voorgaande kan de eerste vordering van de consument hem niet in een betere positie brengen. Dit klachtonderdeel is daarom niet behandelbaar.

3.6 De tweede vordering van de consument is onlosmakelijk verbonden met de eerste vordering. Aangezien de bank de verdwenen periodieke overboeking niet zelfstandig opnieuw moet aanmaken, kan zij ook niet gehouden zijn te bevestigen dat de betreffende periodieke overboeking correct is vastgelegd en vanaf welke datum deze wordt uitgevoerd.

---

[1] Zie vraag 15 lid 1 reglement.
[2] Artikel 3:303 Burgerlijk Wetboek (BW).
[3] Zie Hoge Raad 11 april 2014, ECLI:NL:HR: 2014:878, rechtsoverweging 3.4.2 en herhaald in Hoge Raad 10 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:392, rechtsoverweging 3.2.
[4] Artikel 7:522 lid 1 BW.
[5] Artikel 7:522 lid 2 BW.

De tweede vordering zal de consument dus ook niet in een betere positie kunnen brengen. Dit klachtonderdeel is eveneens niet behandelbaar.

3.7 Met zijn derde vordering wil de consument toegelicht krijgen of het technische probleem bij de bank is opgelost en welke waarborgen er zijn dat periodieke overboekingen in de toekomst niet meer verdwijnen. Deze vordering is verbonden aan zijn gestelde belang weer te kunnen vertrouwen op een correcte verwerking van zijn periodieke overboeking. De commissie is van oordeel dat de gevorderde toelichting de consument niet in een betere positie kan brengen. Hoogstens zou het de klanttevredenheid en het vertrouwen van de consument in enige mate kunnen herstellen, maar dat is geen in rechte te respecteren belang. Ook dit klachtonderdeel is niet behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement en de wetgeving

Reglement Kifid

15. Hoe beoordeelt Kifid een klacht?

1. We beoordelen een klacht naar Nederlands recht. Daarbij houden we ook rekening met gedragscodes die van toepassing zijn en andere regels die organisaties van financiële dienstverleners voor zichzelf hebben opgesteld. Dit gebeurt alleen voor zover deze gedragscodes en andere regels naar Nederlands recht doorwerken in uw verhouding tot de financiële dienstverlener.

Boek 3 Burgerlijk Wetboek

Artikel 303

Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.

Boek 7 Burgerlijk Wetboek

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.