

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0815

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. P.V. Remmerswaal als secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een bedrag overgeboekt vanaf zijn betaalrekening bij de bank naar een betaalrekening van hem bij een andere bank. Ondanks bevestiging door de bank dat de overboeking juist is verwerkt en door de ontvangende bank is geaccepteerd, is het bedrag nooit angekommen. De consument vordert alsnog betaling van het bedrag. De commissie is van oordeel dat de bank aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van een betaalopdracht. De bank heeft niet aangetoond dat de betaling door de ontvangende bank is ontvangen. De vordering wordt toegewezen.

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; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie na dupliek van de consument en 7) de reactie daarop 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 had een betaalrekening bij de bank. Op 15 oktober 2024 om 09:45:14 uur heeft de consument een bestelling geplaatst bij Elgiganten.dk en daarvoor een betaling gedaan van 83.748,30 Deense Kroon (DKK), omgerekend € 11.282,60. Kort daarna heeft de consument zijn bestelling geannuleerd. Dit is door Elgiganten.dk aan hem bevestigd.

- 2.2 Op 15 oktober 2024 om 16:21:37 uur is een bedrag van dezelfde omvang, te weten 83.748,30 DKK bijgeschreven op zijn betaalrekening, met de beschrijving “Refund: Elgiganten.dk (...)”. Op precies hetzelfde tijdstip is er ook een bedrag van 299 DKK, omgerekend € 40,28, afgeschreven ten gunste van Elgiganten.dk en weer een bedrag van 299 DKK, omgerekend € 40,08, bijgeschreven afkomstig van Elgiganten.dk.
- 2.3 Op 15 oktober 2024 om 16:53:15 uur heeft de consument opdracht gegeven voor een overboeking van € 11.298,80 van zijn betaalrekening naar een betaalrekening van hem bij een andere bank.
- 2.4 Op 16 oktober 2024 heeft de bank de betaalrekening van de consument beëindigd. De betaalrekening vertoonde op dat moment een negatief saldo van € 111,-.
- 2.5 Op 16 oktober 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank omdat het bedrag van € 11.298,80 niet is bijgeschreven op zijn andere betaalrekening en de bank intussen de betaalrekening heeft gesloten met een negatief saldo van € 111,-.
- 2.6 De bank heeft de consument op 19 oktober 2024 laten weten dat de overboeking van € 11.298,80 is verwerkt en door de ontvangende bank is geaccepteerd.
- 2.7 De consument heeft het bedrag nooit ontvangen en zijn klacht aan Kifid voorgelegd.
- 2.8 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank het volgende transactieoverzicht overgelegd.

Created	Alias	Counterparty alias	Amount	Description	Sub type	Status
2024-10-17 04:32:28 AMS	[REDACTED]	Elgiganten.dk []	-€11,451.00	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 83748.30 DKK, 1 DKK = 0.13673 EUR	PAYMENT	SETTLED
2024-10-17 04:32:28 AMS	[REDACTED]	Elgiganten.dk []	€40.28	Refund: Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 299.00 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	REVERSAL	SETTLED
2024-10-16 16:21:06 AMS	[REDACTED]	[REDACTED]	€11,298.80		SCT	SETTLED
2024-10-15 16:53:15 AMS	[REDACTED]	[REDACTED]	-€11,298.80		SCT	READY_FOR_SETTLEMENT
2024-10-15 16:21:37 AMS	[REDACTED]	Elgiganten.dk []	€40.08	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 299.00 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	REVERSAL	SETTLED
2024-10-15 16:21:37 AMS	[REDACTED]	Elgiganten.dk []	-€40.28	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 299.00 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	PAYMENT	SETTLED
2024-10-15 16:21:37 AMS	[REDACTED]	Elgiganten.dk []	€11,282.60	Refund: Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 83748.30 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	REVERSAL	SETTLED
2024-10-15 09:45:14 AMS	[REDACTED]	Elgiganten.dk []	-€11,282.60	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 83748.30 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	PAYMENT	SETTLED
2024-10-15 06:41:59 AMS	[REDACTED]	[REDACTED]	€1,400.00	Sendt fra Revolut	SCT	SETTLED
2024-10-15 03:32:44 AMS	[REDACTED]	[REDACTED] (DE [REDACTED])	€9,899.00	Sent from N26	SCT	SETTLED

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert dat de bank hem alsnog het bedrag van € 11.298,80 betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 21 oktober 2024. Hij onderbouwt die vordering als volgt. Zijn betaalrekening vertoonde voldoende saldo toen hij de overboeking deed. Hij heeft een bestelling geplaatst bij Elgiganten.dk, maar deze weer geannuleerd. Nadat hij de terugbetaling ontving van Elgiganten.dk, heeft hij het bedrag van € 11.298,80 naar zijn betaalrekening bij een andere bank overgeboekt.

Ondanks bevestiging door de bank dat de betaling is verwerkt en door de ontvangende bank is geaccepteerd, heeft hij het bedrag nooit ontvangen. De bank heeft daarna zijn betaalrekening gesloten met een negatief saldo van € 111,-.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument. De overboeking naar zijn betaalrekening bij een andere bank is niet uitgevoerd, omdat het beschikbare saldo was gereserveerd voor de betaling aan Elgiganten.dk. De bank legt dat als volgt uit. Op 15 oktober 2024 om 12:34 uur heeft de bank een terugbetalingsverzoek ontvangen van Elgiganten.dk. Dit terugbetalingsverzoek zag op terugbetaling van slechts 299 DKK, omgerekend € 40,08. Door een fout van de bank is de volledige betaling aan de consument terugbetaald. Deze bijschrijving is nooit 'gesettled'. Op 17 oktober 2024 heeft de bank de onterechte terugbetaling gecorrigeerd en is alsnog 83.748,30 DKK, omgerekend op dat moment € 11.451,-, van de betaalrekening van de consument afgeschreven. Omdat al die tijd 83.748,30 DKK gereserveerd was voor Elgiganten.dk, was er geen saldo beschikbaar om de overboeking naar de eigen betaalrekening van de consument uit te voeren. Van de bank kan niet worden verwacht dat zij een betaling terugbetaalt aan de consument zonder een daartoe strekkend verzoek vanuit Elgiganten.dk.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank gehouden is het bedrag van € 11.298,80 aan de consument te voldoen. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat moet doen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 In reactie op de klacht van de consument heeft de bank laten weten dat de overboeking naar zijn betaalrekening bij een andere bank is verwerkt en door de ontvangende bank is geaccepteerd (zie 2.7). Artikel 7:543 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat de betaaldienstverlener aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van een door de betaler geïnitieerde betaalopdracht, tenzij de betaaldienstverlener kan bewijzen dat de begunstigde het bedrag van de transactie heeft ontvangen.
- 3.3 De bank is er naar het oordeel van de commissie niet in geslaagd te bewijzen dat de transactie door de begunstigde bank is ontvangen. De stelling van de bank dat er geen saldo was kan de commissie aan de hand van het transactieoverzicht niet volgen. De bank stelt dat de (volgens de bank onjuiste) terugbetaling aan de consument van 83.748,30 DKK niet was 'gesettled'. Dat volgt echter niet uit het transactieoverzicht dat zij heeft overgelegd. Onder 'status' van de terugbetaling aan de consument van 83.748,30 DKK staat immers "SETTLED". Zonder nadere uitleg, die ontbreekt, kan de commissie dit standpunt van de bank niet volgen.

- 3.4 Ten overvloede merkt de commissie op dat uit de stukken blijkt dat er tussen de consument en Elgiganten.dk contact is geweest, waarbij door Elgiganten.dk is bevestigd dat het volledige bedrag van 83.748,30 DKK aan de consument is terugbetaald.
- 3.5 De consequentie is dat de bank op grond van artikel 7:543 lid 1 en 2 BW aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de betaalopdracht en onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie aan de consument moet terugbetalen. Een en ander vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 21 oktober 2024, te weten het moment waarop de bank heeft aangegeven dat de transactie juist is verwerkt en door de ontvangende bank is geaccepteerd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 11.298,80 aan de consument terugbetaalt, met wettelijke rente daarover vanaf 21 oktober 2024 tot aan de dag van algehele voldoening. Een en ander binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Artikel 543 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

- 1 *Indien een betaalopdracht door de betaler rechtstreeks wordt geïnitieerd, is de betaaldienstverlener van de betaler, onverminderd artikel 526, artikel 542, tweede en vijfde lid, en artikel 548, jegens de betaler aansprakelijk voor de juiste uitvoering daarvan, tenzij hij tegenover de betaler en, voor zover relevant, tegenover de betaaldienstverlener van de begunstigde kan bewijzen dat de betaaldienstverlener van de begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen overeenkomstig artikel 537, eerste lid, in welk geval de betaaldienstverlener van de begunstigde aansprakelijk is jegens de begunstigde voor de juiste uitvoering van de betalingstransactie.*
- 2 *Indien de betaaldienstverlener van de betaler aansprakelijk is uit hoofde van het eerste lid betaalt hij de betaler onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terug en herstelt hij onverwijld, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.*

(...)