

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0963

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, A.E. Tevel, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

|                 |                                                               |
|-----------------|---------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 23 september 2026                                             |
| Klacht van      | De heer [naam], verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer |
| Tegen           | Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank   |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                |
| Uitkomst        | Vordering 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 kleinzakelijke ondernemer; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de kleinzakelijke ondernemer en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De kleinzakelijke ondernemer is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer mr. D.R.M. Ros kantoorhoudend te Utrecht. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer mr. M.E. de Hoogh, 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.
- 1.4 Bij klachten van een kleinzakelijke ondernemer doet de commissie een uitspraak in de vorm van een bindend advies.<sup>1</sup> Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. De kern

De kleinzakelijke ondernemer is slachtoffer geworden van factuurfraude. Hij dacht dat hij € 57.600,- had overgemaakt op de rekening van zijn autodealer in Duitsland voor de aanschaf van een auto. Maar de e-mail waarin stond dat hij de koopsom naar een andere rekening over moest maken, bleek niet van zijn Duitse autodealer te zijn maar van een oplichter met een rekening in Portugal. Het is de bank niet gelukt om dat geld nog terug te halen. De kleinzakelijke ondernemer vindt dat de bank hem schadeloos moet stellen omdat de bank bij de uitvoering van de betalingsopdracht vanwege de toen geldende overboekingsprocedure haar bijzondere zorgplicht heeft geschonden. Deze vordering wijst de commissie af. Niet is komen vast te staan dat de bank toen daadwerkelijk kennis heeft gekregen van onregelmatigheden of fraude.

---

<sup>1</sup> Dit volgt uit vraag 16 onder 3 en vraag 17 onder 6 van het reglement van Kifid.

Het klachtonderdeel over het door de bank uitgevoerde onderzoek bij de Portugese bank blijft buiten behandeling omdat de vordering niet daarop is gebaseerd.

### 3. De achtergrond van het geschil

*Contact met Servicedesk als het bedrag van de betaalopdracht hoger is dan de geldende overboekingslimiet*

- 3.1 De bank heeft vanuit haar rol als betaaldienstverlener ingeregeld dat als het bedrag van een betaalopdracht hoger is dan de voor alle klanten geldende overboekingslimiet, contact moet worden opgenomen met de Servicedesk van de bank. In een dergelijk geval moet de klant de betaalopdracht in zijn online bankomgeving klaar zetten. Vervolgens stelt de bankmedewerker de identiteit van de klant vast en vraagt deze naar de reden van de betaling. Als die reden plausibel wordt gevonden dan vult de bankmedewerker het gewenste transactiebedrag in. Dit is ook in dit geval gebeurd.
- 3.2 De kleinzakelijke ondernemer heeft via de chat contact opgenomen met de Servicedesk van de bank. Het is de kleinzakelijke ondernemer geweest die de rekeninggegevens van de – zoals hem later is gebleken – oplichter heeft ingevuld in de door hem klaar gezette betaalopdracht. De kleinzakelijke ondernemer vertelde toen dat de betaalopdracht bedoeld was om een auto te kopen. Op de door de bankmedewerker via de chat gegeven instructie vulde hij als bedrag in € 0,01. De bankmedewerker vulde hierna het factuurbedrag in dat de kleinzakelijke ondernemer had doorgegeven.
- 3.3 Gaandeweg het overboekingsproces vertelde de kleinzakelijke ondernemer de bankmedewerker dat de betaling naar Duitsland ging en niet om een Swift-code was gevraagd. Nadat de bankmedewerker antwoordde dat een dergelijke code niet nodig is omdat Duitsland in de EER ligt, vroeg de bankmedewerker: “Want is het rekeningnummer en tenaamstelling wel datgene wat de leverancier heeft opgegeven?”. De kleinzakelijke ondernemer antwoordde hierop dat hij de betaling had goedgekeurd en bevestigde daarna de opgegeven gegevens te hebben gekregen. Het chatcontact werd hierop beëindigd: de betaalopdracht was afgerond en uitgevoerd.
- 3.4 Ongeveer een week later nam de kleinzakelijke ondernemer contact met de bank op om te vertellen dat hij slachtoffer was geworden van oplichting en daarvoor de bank aansprakelijk te houden.

#### 4. De beoordeling

*Toegestane betalingstransactie: de kleinzakelijke ondernemer heeft de betaalopdracht geaccordeerd*

- 4.1 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank op terechte gronden de stelling van de kleinzakelijke ondernemer dat de bank hem begeleidde bij de betaalopdracht en deze accordeerde, betwist. Allereerst omdat niet weersproken is dat de contractuele relatie van partijen hiervoor geen steun biedt. Maar ook omdat dit niet uit de feiten volgt. Uit de feiten volgt dat het de kleinzakelijke ondernemer was die de betaalopdracht klaarzette door de gegevens van de begunstigde in te voeren. Het is de kleinzakelijke ondernemer vervolgens geweest die de gegevens van de betaalopdracht inclusief het door de bankmedewerker ingevulde factuurbedrag, controleerde en accordeerde. Dit betekent dat de bank als betaaldienstverlener de betaalopdracht van de kleinzakelijke ondernemer moest uitvoeren<sup>2</sup> en in beginsel niet aansprakelijk is voor de hierdoor gestelde schade van de kleinzakelijke ondernemer.

*Geen zorgplichtschending*

- 4.2 De commissie is van oordeel dat de bank terecht heeft aangevoerd dat zij haar tegenover de kleinzakelijke ondernemer in acht te nemen bijzondere zorgplicht niet heeft geschonden. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.
- 4.3 Van een zorgplichtschending is in dit geval geen sprake omdat de bank tijdens de overboekingsprocedure zich niet daadwerkelijk bewust was van de oplichting.<sup>3</sup> En omdat er geen sprake was van een concreet besef bij de bank, een feitelijk weten van een dreigend gevaar, rustte op de bank geen rechtsplicht tot handelen. Anders dan door de kleinzakelijke ondernemer is aangevoerd, hoefde de bank in dit geval dan ook niet door te vragen of de rekeninggegevens wel klopten en hoefde zij ook niet expliciet uit te leggen dat het geen Duits maar een Portugees rekeningnummer betrof.<sup>4</sup> De gestelde zorgplichtschending is ook niet te baseren op de algemene stelling van de kleinzakelijke ondernemer dat IBAN-fraude een bekend verschijnsel is waarop de bankmedewerker bedacht had moeten zijn. Als die algemene stelling al juist is, volgt daaruit niet dat de bank concreet besef had van oplichting van de kleinzakelijke ondernemer.
- 4.4 Dat de bank zich niet daadwerkelijk bewust was van de oplichting volgt uit de chatberichten. Uit de chatberichten blijkt namelijk dat de kleinzakelijke ondernemer de bank niet heeft verteld dat hij mailberichten had ontvangen waarin stond dat hij de betaalopdracht moest staken, het factuurbedrag niet naar de in eerste instantie opgegeven rekening moest overmaken maar betaal instructies moest afwachten.

---

<sup>2</sup> Zie artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

<sup>3</sup> Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6.

<sup>4</sup> Hier komt nog bij dat de bank op het moment van de uitvoering van de transactie niet tot het controleren van de zogenoemde naam-nummer controle verplicht was. Die verplichting dateert van oktober 2025 terwijl de transactie is uitgevoerd op 9 april 2025.

En dat de latere betaalinstructies afwijken van de rekeninggegevens uit een eerder mailbericht, heeft de kleinzakelijke ondernemer ook niet met de bank gedeeld.

- 4.5 Dit alles leidt tot de slotsom dat de vordering tot schadeloosstelling van de kleinzakelijke ondernemer moet worden afgewezen.

#### *Onderzoek bij de Portugese bank*

- 4.6 De kleinzakelijke ondernemer klaagt over het niet terugkoppelen van de voortgang van het onderzoek door de bank bij de Portugese bank. De kleinzakelijke ondernemer leidt hieruit af dat de bank zich gebrekkig inzet om deze kwestie serieus en actief te onderzoeken.
- 4.7 De commissie stelt vast dat de kleinzakelijke ondernemer zijn vordering tot schadeloosstelling niet heeft gebaseerd op dit klachtonderdeel. Dit leidt ertoe dat bij verdere afzonderlijke bespreking van dit klachtonderdeel onvoldoende belang bestaat.

## **5. 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/](http://www.kifid.nl/reglementen/). 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/](http://www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)