Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0761

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.A. van Dijk, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	26 september 2025
Klacht van	De klager
Tegen	ING Bank 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

Samenvatting

Klacht niet behandelbaar. De commissie is van oordeel dat de klacht van de klager op basis van vraag 1.1 van het reglement niet behandelbaar is. Het is niet komen vast te staan dat de klager een financiële dienst bij de bank heeft afgenomen. De klager is wel klant bij de Duitse vestiging van de bank. Doordat de Nederlandse en Duitse vestigingen van de bank juridisch gescheiden entiteiten betreffen, neemt de klager niet ook een financiële dienst af bij de Nederlandse vestiging van de bank waartegen zijn klacht zich richt. De klager heeft ook geen overeenkomst overgelegd waaruit blijkt dat hij of iemand anders namens hem de rekening in kwestie heeft geopend. Daarnaast maakt de omstandigheid dat de klager geld heeft overgemaakt naar de rekening bij de Nederlandse vestiging van de bank niet dat daardoor sprake is van een financiële dienst in de zin van het reglement.

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 klager; 2) de aanvullende stukken van de klager waaronder het bezwaar over het niet behandelen van de klacht; 3) de beslissing op het bezwaar van de (fungerend) Voorzitter Geschillencommissie Financiële dienstverlening van 17 januari 2025; 4) de brief met het standpunt van de bank over de behandelbaarheid; 5) de brief van de klager met aanvullende stukken; 6) de aanvullende reactie van de bank en 7) het geanonimiseerde rekeningoverzicht van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 1 september 2025. De klager nam deel aan de hoorzitting samen met zijn vertegenwoordiger de heer dr. mr. [naam 1] (advocaat) en de heer [naam 2], beëdigde tolk voor de Nederlandse en Duitse taal.

Namens de bank nam deel de heer [naam 3] (medewerker juridische zaken).

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De klager is woonachtig in Duitsland. De klager heeft bij de Duitse vestiging van de bank een betaalrekening. De administratie van de Duitse vestiging van de bank en de Nederlandse vestiging van de bank zijn gescheiden. Het zijn juridisch gezien aparte entiteiten.

2.2 In maart 2024 is de klager in contact getreden met een zogenaamde investeerder (hierna: de oplichters). De klager werd door deze oplichters in de veronderstelling gebracht dat een spaardepositorekening (hierna: 'de rekening') bij de Nederlandse vestiging van de bank (verder: de bank) op zijn naam was geopend. De klager is er vervolgens toe bewogen om van zijn Duitse betaalrekening drie overboekingen te doen naar de rekening, namelijk € 1,- op 26 maart 2024, € 29.749,- op 15 april 2024 en € 70.000,- op 16 april 2024.

2.3 Op enig moment heeft de klager de bank geïnformeerd dat hij is opgelicht en heeft hij een klacht ingediend. Op 18 september 2024 heeft de bank een bedrag veiliggesteld van € 10.623,10. Op 11 oktober 2024 heeft de bank per brief gereageerd op de klacht van de klager en heeft zij zijn verzoek om vergoeding van zijn resterende schade afgewezen. Verder heeft de bank de klager in de brief de NAW-gegevens verstrekt van de rekeninghouder van de rekening.

De klacht en vordering

2.4 De klager stelt zich op het standpunt dat de bank zijn resterende schade van € 89.126,90 dient te vergoeden. Ter onderbouwing stelt hij het volgende.

2.5 Ten eerste is de klacht behandelbaar. De klager heeft een transactieoverzicht ontvangen van de rekening die aan hem gericht is, aangezien zijn naam en adresgegevens daarop staan. Daarnaast is bij de drie overboekingen de naam van de klager vermeld in de tenaamstelling van de rekening op het transactieoverzicht van zijn Duitse betaalrekening.

2.6 Ten tweede had de bank maatregelen moeten treffen om de klager te beschermen tegen de fraude. De systemen van de bank werken niet en de bank voldoet niet aan de voorschriften van de PSD2. Zo heeft de bank nagelaten naam-nummer controle uit te voeren. Daarnaast heeft de bank de frauduleuze rekening niet tijdig opgemerkt. Het is bekend dat de rekening op z'n vroegst in oktober 2023 is geopend en dat hier zeer waarschijnlijk ongebruikelijke transacties te vinden zijn. Er zijn direct na het openen van de rekening grote bedragen binnengekomen die achtereenvolgens contant zijn opgenomen.

2.7 Ten derde kan de klager geen verwijt worden gemaakt. De website van de oplichters gaf een professionele indruk. Het was niet eenvoudig te achterhalen wie de website heeft geregistreerd. De oplichters hebben via hun website een link proberen te leggen naar een legaal opererende investeerder met een vergelijkbare naam. Daarnaast betrof de € 1,- overboeking van 26 maart 2024 een controleoverboeking. Daarmee heeft de klager gecontroleerd of de rekening op zijn naam stond.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Nadat Kifid op 17 januari 2025 heeft beslist dat de klacht van de klager *voorlopig* behandelbaar is, hebben partijen nadere standpunten uitgewisseld over onder meer de vraag of de klacht op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid (hierna: het reglement) behandeld kan worden.

3.2 Voordat de commissie een beslissing kan nemen over de klacht, dient de commissie dus te besluiten of zij de klacht kan behandelen op basis van het reglement.

De klacht is niet behandelbaar

3.3 Na het bestuderen van de aanwezige stukken en de mondelinge toelichting van partijen, is de commissie van oordeel dat de klacht van de klager niet behandelbaar is. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

3.4 Vraag 1.1 van het reglement bepaalt dat Kifid klachten behandelt van klagers over financiële diensten. De klager moet dan zelf de financiële dienst afnemen bij de financiële dienst-verlener.

3.5 Hoewel de klager van de rekening bankafschriften heeft getoond met zijn naam daarop, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de klager vervalste documenten heeft ontvangen. De bank heeft betwist dat de rekening op naam van de klager stond ten tijde van de overboekingen. Zij heeft deze betwisting onderbouwd door een transactieoverzicht van de rekening uit die periode te tonen en te verstrekken waarop een andere rekening-houder te zien is. De bank heeft daarnaast gesteld dat de rekening ook niet op enig ander moment op naam van de klager heeft gestaan.

De klager heeft geen overeenkomst overgelegd waaruit blijkt dat hij of een ander op zijn naam een rekening voor hem heeft geopend. De klager heeft geen ander bewijs getoond waaruit wel blijkt dat hij de rekening bij de bank heeft afgenomen.

3.6 Daarnaast betrof de betaalrekening vanwaar de klager zijn gelden heeft overgeboekt een rekening bij de Duitse vestiging van de bank. De bank heeft toegelicht dat de Duitse vestiging van de bank juridisch een aparte entiteit is ten opzichte van de Nederlandse vestiging van de bank.

3.7 Tot slot heeft de klager in het kader van de behandelbaarheid verwezen naar de zorgplicht die de bank heeft ten opzichte van derden. De zorgplicht die de bank heeft tegenover derden betekent niet dat derden (zoals in dit geval de klager) daardoor een *contractuele verhouding* hebben met de bank en dus een financiële dienst in de zin van het reglement afnemen. De commissie oordeelt dat ook dit standpunt niet ertoe leidt dat de klacht behandelbaar is.

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. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 het reglement

Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;

b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;

c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten. (....)