Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0823

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	20 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank 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 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. De kern

De consument heeft op 15 en 17 september 2025 respectievelijk € 1.000,- en € 850,- overgemaakt naar een Belgische bankrekening, voor wat zij dacht de aankoop van een caravan. De consument stelt dat zij daarbij is opgelicht. Op 23 september 2025 heeft zij hierover contact opgenomen met de bank. Op 17 november 2025 heeft de bank een zogeheten recallverzoek uitgezet bij de ontvangende bank, maar de gelden konden niet meer worden veiliggesteld. De consument stelt dat de bank haar schade dient te vergoeden, omdat zij haar niet direct heeft geïnformeerd over de recallprocedure. Had de bank dit wel gedaan, dan was er een grote kans geweest dat het geld veiliggesteld had kunnen worden bij de ontvanger, voert zij aan. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie kan niet worden vastgesteld dat het geld zich op 23 september 2025 nog op de bankrekening van de ontvanger bevond en dat de schade dus had kunnen worden voorkomen als de bank de consument eerder over de recallprocedure had verteld. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om een toegestane betalingstransactie en dat de bank in beginsel niet aansprakelijk is voor de geleden schade. De consument stelt echter dat het zeer aannemelijk is dat de gelden op 23 september 2025 nog veiliggesteld hadden kunnen worden, als de bank op dat moment direct een recallverzoek had uitgevoerd. De bewijslast van die stelling rust op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op de consument. Het is anders dan de consument stelt niet aan de bank, maar aan de consument om te onderbouwen dat zij geen schade had geleden als de bank eerder een recallverzoek had uitgezet bij de ontvangende bank.

3.2 De consument heeft niets aangevoerd waaruit blijkt dat het geld op 23 september 2025 nog op de bankrekening van de ontvanger stond en dat het veiliggesteld had kunnen worden als de bank op 23 september 2025 direct een recallverzoek had uitgevoerd. De betalingen zijn acht en zes dagen voordat de consument contact opnam met de bank uitgevoerd. De commissie acht het niet onaannemelijk dat de gelden in de tussentijd al waren opgenomen en dat welk handelen waartoe de bank rechtens gehouden is dan ook de schade niet had kunnen voorkomen. De consument erkent zelf ook dat niet kan worden vastgesteld dat het geld op 23 september 2025 nog op de bankrekening van de ontvanger stond. Zij stelt dat de bank dient te worden verplicht dit nader te onderzoeken. Het is echter niet aan de bank, maar aan de consument om hiervan bewijsstukken aan te leveren. De enkele niet onderbouwde stelling van de consument dat het zeer aannemelijk is dat het geld op 23 september 2025 nog op de rekening stond, is onvoldoende om dit vast te stellen.

3.3 Aangezien de commissie niet kan vaststellen dat de schade voorkomen had kunnen worden als de bank op 23 september 2025 een recall had uitgevoerd, wordt de vordering al om die reden afgewezen.

4. 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/. 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/.

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