Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0191

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	25 februari 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
Bijlage	Relevante bepalingen van de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF)

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van fraude. Hij stelt dat de bank de NAW-gegevens van de oplichter had moeten verstrekken en contact op moeten nemen met de bank van de begunstigde om het geld terug te krijgen. De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht was de NAW-gegevens te verstrekken, omdat niet aan alle voorwaarden daarvoor is voldaan. Wel had de bank sneller en duidelijker kunnen informeren over de stappen die zijn genomen. Dit maakt echter niet dat de bank aansprakelijk is voor de schade door oplichting. De vordering wordt 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 26 november 2024 wilde de consument een videokaart kopen op Marktplaats. In verband daarmee heeft hij een bedrag van € 711,35 betaald via een betaalverzoek in de omgeving van Marktplaats.

Het bedrag is vervolgens via een tussenrekening met een Duits IBAN overgemaakt naar een rekening bij ASN Bank. De verkoper heeft de videokaart nooit opgestuurd en niets meer van zich laten horen.

2.3 Op 30 december 2024 heeft de consument aangifte gedaan van oplichting.

2.4 De consument heeft contact opgenomen met zowel de bank als ASN Bank om zijn geld terug te krijgen. ASN Bank heeft hem geïnformeerd dat zij aan de bank heeft terug-gekoppeld dat het bedrag na bijschrijving dezelfde dag is opgenomen. ASN Bank heeft hem verwezen naar de bank voor de procedure om NAW-gegevens te verkrijgen van de oplichter.

2.5 Begin februari 2025 heeft de consument telefonisch contact gehad met de bank over het feit dat hij is opgelicht. Op 12 februari 2025 heeft de consument het aangiftedossier per e-mail aan de bank verstuurd. De bank heeft daarop gereageerd dat zij de consument niet verder kan helpen.

2.6 Op 14 februari 2025 heeft de consument de bank erop gewezen dat zij verplicht is contact op te nemen met ASN Bank om te proberen het geld dat vast staat op een geblokkeerde rekening terug te halen. Ook heeft hij zijn onvrede geuit over het gebrek aan actie door de bank. Op 24 maart 2025 heeft de consument dit herhaald en de bank tevens verweten dat zij heeft nagelaten de niet-bancaire fraude-procedure op te starten om NAW-gegevens te verkrijgen.

2.7 Na 24 maart 2025 is er telefonisch contact geweest tussen de bank en de consument. Dit heeft echter niet geleid tot een oplossing. De consument heeft op 4 april 2025 opnieuw een e-mail met dezelfde strekking als de eerdere mails aan de bank gericht en haar verzocht uit te leggen waarom er geen actie wordt ondernomen en om dit alsnog te doen.

2.8 Op 24 april 2025 heeft de bank het verzoek tot het verstrekken van NAW-gegevens afgewezen omdat niet is voldaan aan de voorwaarde onder punt 8, zoals weergegeven op de website van de betaalvereniging.[1]

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert een schadevergoeding van € 711,-. Hij legt daaraan ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en voert daartoe het volgende aan. De bank heeft ondanks herhaaldelijke verzoeken nagelaten actie te ondernemen om de schade als gevolg van oplichting te beperken. De bank heeft geweigerd de procedure voor het verstrekken van NAW-gegevens van de oplichter bij niet-bancaire fraude op te starten en geen contact opgenomen met ASN Bank om het geld terug te krijgen.

[1] Zie https://www.betaalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/opvragen-naw-fraude/.

Had de bank dat wel gedaan, dan had het bedrag mogelijk bevroren of teruggevorderd kunnen worden. Daarnaast heeft de bank hem geen terugkoppeling gegeven op zijn verzoeken.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door het beroep op de niet-bancaire fraude-procedure af te wijzen of anderszins geen terug-vorderingsactie namens de consument op te starten. De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De commissie is echter van oordeel dat niet is gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en licht dit als volgt toe.

3.2 De procedure waar de consument op doelt wordt ook wel de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude of PNBF genoemd. Via deze procedure kunnen consumenten onder bepaalde voorwaarden NAW-gegevens opvragen bij hun bank als zij zijn opgelicht.[2] Vanaf 4 januari 2021 ondersteunen de Nederlandse banken de PNBF, die bindend is voor alle leden van de Betaalvereniging Nederland.[3] Van de bank mag – als lid – dan ook worden verwacht dat zij meewerkt aan een verzoek om NAW-gegevens te verstrekken, mits aan de voorwaarden is voldaan.

3.3 In dit geval was echter niet aan alle voorwaarden voldaan, zoals de bank terecht heeft aangevoerd. Eén van de voorwaarden is dat op de webpagina 'Controleer verkoopgegevens' van de politie een waarschuwing is gegeven voor het IBAN waar geld naar is overgeboekt. Dit gebeurt pas nadat er meldingen zijn gedaan over de betreffende (ver)koper waarbij dat IBAN voor komt. De bank heeft de consument in haar e-mail van 24 april 2025 geïnformeerd dat aan deze voorwaarde niet was voldaan, dat wil zeggen dat het IBAN niet voorkomt in dat online register. Dat wel aan alle voorwaarden was voldaan, is door de consument niet gesteld en blijkt ook niet uit de stukken. Naar het oordeel van de commissie was de bank daarom niet gehouden om de NAW-gegevens te verstrekken op basis van de PNBF.[4]

---

[2] Zie https://www.betaalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/opvragen-naw-fraude/. De voorwaarden voor de PNBF zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

[3] Zie https://www.betaalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/maatschappelijke-vraagstukken/.

[4] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2024-0715.

De commissie ziet in het dossier geen aanknopingspunten voor het oordeel dat de bank op grond van haar zorgplicht NAW-gegevens van de oplichter moest verstrekken terwijl niet aan de voorwaarden van de PNBF was voldaan.

3.4 De commissie overweegt verder dat de bank, anders dan de consument stelt, wel contact heeft opgenomen met ASN Bank. Daaruit is naar voren gekomen dat het geld op dezelfde dag dat het op de rekening van de begunstigde was bijgeschreven al is opgenomen. Het geld kon op dat moment dus al niet meer veilig gesteld worden. Wel is de commissie van mening dat de bank sneller en duidelijker had kunnen zijn in haar communicatie. Voor zover de commissie uit de stukken kan opmaken is de consument pas bij brief van 7 augustus 2025 – in het kader van de interne klachtprocedure – door de bank geïnformeerd over het contact met ASN Bank en de uitkomst daarvan. De commissie acht het echter niet aannemelijk dat de consument geen of minder schade zou hebben geleden als de bank op dit punt anders had gehandeld.

3.5 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is en de vordering moet worden 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 van de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF)

Bent u opgelicht door een online nepverkoper of webwinkel, bijvoorbeeld op Marktplaats of Facebook? Dan kunt u bij uw bank de NAW opvragen van degene naar wie u geld overboekte als u aan deze voorwaarden voldoet:

1. U bent opgelicht en hebt betaald voor een aankoop bij iemand die u verder niet kent. Dat kan bijvoorbeeld een online aankoop zijn via Marktplaats, via Facebook of bij een nepwebwinkel.

2. U hebt wel betaald maar de verkoper heeft niets geleverd of opzettelijk iets heel anders geleverd wat veel minder waard is.

3. U hebt betaald via uw bank, met een overboeking of een mobiel betaalverzoek (bijvoorbeeld met een Tikkie).

4. Uw betaling is niet ouder dan 13 maanden.

5. Uw eigen IBAN én het IBAN van degene naar wie u geld overboekte zijn Nederlandse IBANs die beginnen met de letters NL.

6. U kunt de NAW van degene naar wie u geld overboekte zelf niet op een andere manier opzoeken of opvragen.

7. U hebt via de website van de politie al online aangifte gedaan van deze oplichting, met uw DigiD. Maak voor uw bank een kopie van de helemaal voltooide aangifte: https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen#ik-ben-opgelicht-bij-een-aankoop-of-verkoop-via-internet

8. U kreeg op de webpagina 'Controleer verkoopgegevens' van de politie een waarschuwing. Deze waarschuwing staat in een rood kader en gaat over het IBAN waar u geld naar overboekte. Maak voor uw bank een schermplaatje van die waarschuwing: https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/controleer-handelspartij.html

Bij het opvragen van de NAW bij uw bank moet u de kopie toevoegen van uw voltooide aangifte (punt 7) en het schermplaatje van de waarschuwing van de politie (punt 8). Zonder de kopie van de aangifte en het schermplaatje van de waarschuwing kan de bank de aanvraag niet in behandeling nemen.