Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0934

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betaalopdracht. De consument heeft de bank een betaalopdracht voor een rekeninghouder bij een Hongaarse bank verstrekt. Enige tijd daarna heeft de consument ontdekt dat ze een verkeerd rekeningnummer had opgegeven en hierover met de bank gebeld. De consument heeft de bank gevraagd het rekeningnummer te wijzigen of, als dat niet zou lukken, de betaalopdracht te annuleren. De bank kon niet meer aan dit verzoek voldoen omdat de betaalopdracht al was verwerkt. De consument vindt dat de bank in haar dienstverlening tekortgeschoten is en vordert het overgemaakte bedrag terug van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is. 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank en maakt gebruik van online-bankieren.

2.2 Op vrijdag 21 februari 2025 om 22.19 uur heeft de consument de bank online een betaal-opdracht gegeven om € 3.500,- van haar betaalrekening over te maken naar een rekening die wordt aangehouden bij een Hongaarse bank.

2.3 Op maandag 24 februari 2025 om 07:01 uur heeft de bank deze betaalopdracht naar de Hongaarse bank uitgevoerd.

2.4 Op maandag 24 februari 2025 om 07:39 uur ontving de Hongaarse bank de betalingstransactie.

2.5 Op maandag 24 februari 2025 om 08:00 uur heeft de consument de bank gebeld om te vertellen dat zij had ontdekt een verkeerd rekeningnummer in haar betalingsopdracht te hebben geplaatst. De consument heeft toen de bank het juiste rekeningnummer doorgegeven om de betaalopdracht te wijzigen of – als dat niet zou lukken – de betaalopdracht te annuleren.

2.6 Vanaf 25 februari 2025 tot en met 3 april 2025 heeft de bank diverse keren contact gezocht met de Hongaarse bank.

2.7 Op 26 februari 2025 heeft de Hongaarse bank de laten weten dat het transactiebedrag op de rekening van de begunstigde was bijgeschreven, het rekeningnummer niet te kunnen wijzigen en het dossier te sluiten.

2.8 Op 18 maart 2025 heeft de Hongaarse bank laten weten dat zij geen mogelijkheid heeft de gelden terug te boeken zonder de instemming van de ontvanger. De Hongaarse bank heeft hieraan toegevoegd met de ontvanger contact te hebben opgenomen en op de kwestie terug te zullen komen zodra zij van de ontvanger een reactie heeft ontvangen. De bank heeft hierna niets meer van de Hongaarse bank vernomen.

2.9 Nadat de bank de vordering van de consument tot betaling van € 3.500,- heeft afgewezen, heeft consument zicht tot het Kifid gewend.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt erover dat de bank niet € 3.500,- aan haar wil betalen. De consument vindt dit onterecht en onderbouwt haar vordering met de volgende argumenten.

2.11 De bank is in haar dienstverlening is tekortgeschoten. De op maandag 24 februari 2025 gemaakte afspraak om de betaalopdracht te wijzigen of te annuleren is de bank niet nagekomen. Voor zover de consument bekend is heeft de bank pas op 25 februari 2025 met de Hongaarse bank contact opgenomen zonder toen om annulering van de betaalopdracht te vragen. De bank heeft te laat en onvoldoende actie ondernomen om de betaalopdracht te wijzigen of te annuleren.

2.12 De bank is in haar communicatie tegenover de consument over status van de betaalopdracht en het proces rond het wijzigen of het annuleren van de betaalopdracht tekortgeschoten. De bank is haar toezegging de consument op de hoogte te houden van het contact met de Hongaarse bank niet nagekomen. De enige informatie die de consument op 28 februari 2025 ontving hield in dat het geld was overgemaakt op een verkeerde rekening.

De belofte van de bank om haar per app op de hoogte te houden, kwam zij niet na. Het is de consument geweest die hierover regelmatig met de bank telefonisch contact moest opnemen. Pas op 6 maart 2025 ontving de consument van de bank een mail over het contact met de Hongaarse bank. Van al die telefonische contacten met de bank heeft de consument een overzicht opgesteld en samen met de belgeschiedenis van haar telefoon ingebracht. De consument heeft ondanks haar verzoeken daartoe niet de geluidsopnames van deze telefoongesprekken van de bank ontvangen. De consument merkte tot slot nog op dat het niet lukt via de website via een in het Engels gesteld formulier onderliggende stukken over deze kwestie bij de bank op te vragen. Zij vindt dit vanuit haar perspectief als consument onacceptabel.

Het verweer

2.13 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de consument € 3.500,- moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toegestane betalingstransactie

3.2 Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betaalopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt deze instemming voor een betaalopdracht verleend volgens de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Vast staat dat de betaalopdracht – zoals ook door de consument is erkend – overeenkomstig de tussen partijen afgesproken vorm en procedure is verleend. Dit betekent dat de betaalopdracht gekwalificeerd moet worden als een toegestane betaling.

3.3 De commissie stelt vast dat de bank als betaaldienstverlener de betaalopdracht heeft uitgevoerd. De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval dus de consument) gegeven betaal-opdracht, een verplichting waaraan de bank heeft voldaan. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor het door de consument gestelde verlies.[1]

[1] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2022-0593, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639, te raadplegen in het uitsprakenregister van Kifid op www.kifid.nl.

De betaalopdracht kon niet meer worden herroepen of ingetrokken

3.4 Naar het oordeel van de commissie is de bank in haar dienstverlening niet tekortgeschoten tegenover de consument. Het verwijt van de consument dat de bank haar verlies moet betalen omdat de bank te laat en onvoldoende actie ondernam om de betaalopdracht te wijzigen of te annuleren, slaagt niet. De commissie licht dit toe als volgt.

3.5 In artikel 7:534 lid 1 BW staat dat een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) de betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst zoals is bedoeld in artikel 7:532 lid 1 BW. Dit is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienst-verlener (de bank) van de betaler (de consument) is ontvangen. Hieruit volgt dat de betaal-opdrachten onherroepelijk waren vanaf het moment waarop de bank de betaalopdracht van de consument had ontvangen. De consument kon de betaalopdracht op dat moment ook niet meer intrekken of annuleren. En daarbij komt dat de bank op haar beurt niet bevoegd is eigenhandig een betalingsopdracht terug te draaien.[2] Op deze grond is de vordering van de consument niet toe te wijzen.

De bank is niet in haar dienstverlening tekortgeschoten

3.6 Afgezien hiervan stelt de commissie vast dat de bank met de Hongaarse bank contact heeft opgenomen en een verzoek om terugbetaling heeft gedaan. De bank heeft daarbij toegegeven dat zij daarin sneller had kunnen acteren. Maar ook als de bank eerder een terugbetalingsverzoek had gedaan, zou het effect daarvan – zoals hiervoor reeds is overwogen – niet anders zijn geweest dan nu het geval is. De vordering van de consument is ook niet op deze grond toe te wijzen.

Communicatie

3.7 De commissie begrijpt dat de consument over de communicatie (waaronder het niet reageren op haar verzoek om de geluidsopnames van de telefoongesprekken te verstrekken) door de bank over haar vordering ontevreden is. En ook al is de vordering op grond van dit klachtonderdeel niet toe te wijzen, zou het de bank sieren als zij laat weten zich daarvan rekenschap te hebben gegeven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

[2] Zie o.a. Kifid nrs. 2020-308, 2024-0058 en 2025-0535.

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