Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0495

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen van de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF)

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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam] en professioneel gemachtigde de heer mr. El Ouath, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.

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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De klacht van de consument ziet op een betaling van € 1.000,- die vanaf deze betaalrekening is verricht naar een andere rekeninghouder bij de bank (hierna: de begunstigde). Volgens de consument is het bedrag per vergissing naar de verkeerde bankrekening overgemaakt. De consument vordert dat de bank de NAW-gegevens van de begunstigde aan hem verstrekt, zodat hij deze persoon kan aanschrijven met het verzoek om het bedrag terug te betalen. De bank heeft zijn verzoek afgewezen, omdat zij niet zonder meer bevoegd is NAW-gegevens van rekeninghouders aan derden te verstrekken, temeer nu de begunstigde hiertegen bezwaar heeft gemaakt en de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) in dit geval niet van toepassing is.

De commissie oordeelt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank in dit geval weigert de NAW-gegevens te verstrekken aan de consument. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank verplicht kan worden de NAW-gegevens van de begunstigde aan de consument te verstrekken. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe in dit geval niet verplicht kan worden en licht dat hieronder toe.

De consument is gemachtigd door zijn zoon om de (schriftelijke) procedure te voeren

3.2 Allereerst stelt de commissie vast dat de financiële dienst in deze zaak is afgenomen door de zoon van de consument, die inmiddels meerderjarig is, waardoor de zaak volgens de bank niet-behandelbaar moet worden verklaard door de Geschillencommissie. De zoon van de consument heeft de consument echter schriftelijk gemachtigd om namens hem de procedure bij Kifid te voeren. Deze schriftelijke machtiging is inzichtelijk gemaakt voor de bank in het digitale dossier bij Kifid. De Geschillencommissie verklaart de klacht aldus behandelbaar en zal de zaak verder inhoudelijk beoordelen.

De bank mocht het verzoek van de consument weigeren

3.3 De consument heeft aangevoerd dat hij op 12 november 2024 een bedrag van € 1.000,- per ongeluk heeft overgeboekt naar een verkeerde bankrekening en dat daarom sprake is van een onverschuldigde betaling. Omdat hij het bedrag terug wil vorderen, heeft hij de bank verzocht de NAW-gegevens van de begunstigde aan hem te verstrekken, zodat hij deze persoon kan aanschrijven. Volgens de consument ligt het binnen de macht van de bank om de betreffende gegevens met hem te delen.

3.4 De bank heeft hiertegen ingebracht dat geen sprake is van een evidente onverschuldigde betaling. Daarbij heeft zij erop gewezen dat bij de betaling gebruik is gemaakt van een juiste combinatie van IBAN-nummer en tenaamstelling. Volgens de bank zou haar controlesysteem bij een onjuiste combinatie daarvan een melding hebben gegeven. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de consument niet heeft toegelicht aan wie het bedrag dan wel had moeten worden overgemaakt.

Verder heeft de bank gesteld dat de begunstigde bezwaar heeft gemaakt tegen het delen van zijn persoonsgegevens en dat de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) niet van toepassing is, omdat niet aan de voorwaarden daarvan is voldaan.[1]

3.5 De commissie stelt voorop dat aan een bank een zekere mate van beleids- en beoordelingsvrijheid toekomt bij de inrichting van haar dienstverlening en de wijze waarop zij uitvoering geeft aan haar verplichtingen ten aanzien van privacy en gegevensbescherming. Dat geldt ook voor de vraag of persoonsgegevens van rekeninghouders met derden worden gedeeld. Die vrijheid is niet onbeperkt. Het gebruik daarvan mag niet in strijd komen met wet- en regelgeving, misbruik van bevoegdheid opleveren of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.

3.6 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank in dit geval buiten de grenzen van haar beleidsvrijheid is getreden. In dit verband overweegt de commissie als volgt. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er sprake is van een onverschuldigde betaling. Hij heeft immers nagelaten om duidelijk te maken aan wie en met welke reden hij het bedrag dan wél had willen overboeken. Daarnaast heeft de begunstigde bezwaar gemaakt tegen het verstrekken van zijn NAW-gegevens. Ten slotte is de PNBF in dit geval niet van toepassing, omdat (de situatie van) de consument niet voldoet aan de voorwaarden.[2] Voor zover de commissie kan beoordelen, is er namelijk geen sprake van niet-bancaire fraude en heeft de consument geen aangifte gedaan. Dat de consument het bedrag mogelijk langs civielrechtelijke weg van de begunstigde wil terugvorderen, maakt het voorgaande niet anders.

Conclusie

3.7 De commissie concludeert dat de bank in redelijkheid heeft kunnen besluiten de NAW-gegevens van de begunstigde niet aan de consument te verstrekken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] De PNBF is een door de Nederlandse Vereniging van Banken (NvB) ondersteunde procedure voor consumenten om onder bepaalde voorwaarden NAW-gegevens op te vragen bij hun bank als zij zijn opgelicht.
[2] De voorwaarden van de PNBF zijn opgenomen in de Bijlagen bij deze uitspraak.

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.

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

Bijlage - Relevante bepalingen van de Procedure NAW-gegevens van 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.