Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0802

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	9 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Fraude. Toegestane betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van fraude. De consument stelt dat de bank tekortgeschoten is in haar zorgplicht door niet adequaat te reageren op de fraudemelding en daarom gehouden is de schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat niet gebleken is dat de bedragen nog veiliggesteld hadden kunnen worden als de bank, op het moment dat de consument voor het eerst contact opnam met de bank, direct navraag zou hebben gedaan bij de bank van de begunstigde. 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; 3) de aanvullende stukken van de bank; 4) de reactie daarop van de consument; 5) het verweerschrift van de bank; 6) de repliek van de consument; en 7) de dupliek 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft een auto gekocht van een persoon waarmee hij via Facebook in contact is gekomen.

2.3 Op 15 augustus 2024 heeft de consument een bedrag van € 3.672,89 en op 11 september een bedrag van € 5.492,80 overgemaakt naar een Amerikaans bankrekeningnummer bij Chase Bank.

2.4 De auto is niet aan de consument geleverd. Achteraf is gebleken dat de consument slachtoffer is geworden van fraude.

2.5 Op 11 november 2024 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en melding gemaakt van de fraude.

2.6 Op 19 november 2024 heeft de consument opnieuw gebeld met de bank omdat hij geen terugkoppeling had ontvangen.

2.7 Op 21 november 2024 heeft de bank via Swift (het internationale systeem dat banken gebruiken voor o.a. het versturen van berichten en verzoeken) een bericht gestuurd aan Chase Bank met het verzoek om de bedragen te blokkeren en terug te boeken. Chase Bank heeft hierop als volgt gereageerd:

"(...)
ATTN WIRE TRANSFER INVESTIGATIONS
WE ACKNOWLEDGE RECEIPT OF YOUR CANCELLATION
REQUEST DATED 11/21/2024 CONCERNING YOUR PAYMENT
FOR USD 6.000 DATED 9/12/2024
YOUR REF XX24091144339774
THE BENE BANK ADVISED
WE ARE UNABLE TO RETURN AS BENEFICIARY ACCOUNT IS
CLOSED. PLEASE ATTEMPT TO RECOVER FUNDS THROUGH
LEGAL MEANS.
END QUOTE
(...)"

2.8 Op 28 november 2024 en 30 januari 2025 heeft de consument opnieuw contact opgenomen met de bank omdat hij geen terugkoppeling had ontvangen van de bank.

2.9 Op 30 januari 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat het geld helaas niet meer op de rekening van de ontvanger bij een andere bank of instantie staat en dat zij het dossier sluiten.

De klacht en de vordering

2.10 De consument vordert dat de bank een bedrag van € 9.165,69 aan hem vergoedt. De consument legt aan deze vordering het volgende ten grondslag.

2.11 De bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht door niet adequaat te reageren op de fraudemelding van de consument. De bank heeft nagelaten om tijdig contact op te nemen met Chase Bank. Hierdoor konden de bedragen niet meer worden teruggehaald.

De consument stelt dat hij de verkoper lange tijd aan het lijntje heeft gehouden. Al die tijd was het bedrag volgens zijn contact bij Chase Bank nog terug te halen.

2.12 Daarnaast verwijt de consument de bank een gebrek aan communicatie en opvolging gedurende het gehele traject.

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

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe niet gehouden. Zij legt hieronder uit waarom.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om een zogenoemde toegestane betalingstransactie. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW). De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalings-transactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf dragen.[1] Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.3 De consument stelt zich echter op het standpunt dat de bank tekortgeschoten is in haar zorgplicht door niet adequaat te reageren op de fraudemelding van de consument en daarom gehouden is de schade te vergoeden. Volgens de consument heeft de bank nagelaten om tijdig contact op te nemen met Chase Bank waardoor de bedragen niet meer konden worden teruggehaald.

3.4 De commissie overweegt dat de bedragen op 15 augustus 2024 en 11 september 2024 zijn overgemaakt. De consument heeft op 11 november 2024, dit betekent twee maanden later, voor het eerst contact opgenomen met de bank. De bank heeft aangevoerd dat zij ervan overtuigd is dat de begunstigde de gelden (vrijwel) direct na ontvangst heeft opgenomen en/of doorgeboekt en dat de gelden ook niet meer veilig hadden kunnen worden gesteld als de bank direct op 11 november 2024 navraag zou hebben gedaan. De consument stelt daartegenover dat hij de verkoper lange tijd aan het lijntje heeft gehouden. Volgens zijn contact bij Chase Bank was het bedrag al die tijd nog terug te halen. Ter onderbouwing van zijn stelling heeft de consument een overzicht overgelegd van zijn belhistorie.

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137 alsmede CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.

Uit dit overzicht blijkt (enkel) dat de consument op 29 oktober 2024 een internationaal telefoongesprek heeft gevoerd. Niet duidelijk wordt dat de consument daadwerkelijk met Chase Bank heeft gesproken en dat tijdens dit gesprek is aangegeven dat de bedragen nog op de rekening van de begunstigde aanwezig waren. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat niet gebleken is dat de bedragen nog veiliggesteld hadden kunnen worden (en de schade daarmee voorkomen had kunnen worden) als de bank direct op 11 november 2024 (het moment dat de consument voor het eerst contact opnam met de bank) navraag zou hebben gedaan bij Chase Bank. De vordering moet reeds om die reden worden afgewezen.

3.5 Voor wat betreft het verwijt van de consument dat ziet op het gebrek aan communicatie en opvolging gedurende het gehele traject overweegt de commissie dat de bank de mening deelt dat de berichtgeving vanuit de bank over de behandeling van de fraudemelding te wensen over heeft gelaten. De bank heeft hiervoor meermaals haar excuses aangeboden aan de consument. De commissie is van oordeel dat van de bank in dit kader niet meer verwacht kan worden.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl