

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0159

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	24 februari 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Bank. Toegestane betalingstransacties. Annuleringsverzoek. De consument heeft de bank gevraagd de twee door hem geautoriseerde en door de bank uitgevoerde buitenlandse betalingstransacties te annuleren en de daarmee gemoeide bedragen op zijn rekening terug te storten. De bank heeft hierop contact gezocht met de buitenlandse bank van de begunstigde, maar dit heeft tot niets geleid. De commissie volgt de bank in haar toelichting dat zij als betaaldienstverlener op grond van de wet en de algemene toepasselijke voorwaarden niet tot meer of iets anders is gehouden. De klacht van de consument is dan ook ongegrond en 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) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 bij de bank een betaalrekening aan. Op deze betaalrekening zijn toepasselijk de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders, waar de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden Mijn ING onderdeel van uitmaken.

2.2 In artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening staat:

“(...) Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.

2.3 In artikel 2.2 van de Voorwaarden Mijn ING staat:

“(...)” In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken. (...)”.

2.4 De consument heeft in februari 2024 en in april 2024 ten laste van zijn betaalrekening internationale betalingen verricht van elk € 1.000,-. De betalingen waren bestemd voor dezelfde begunstigde.

2.5 De consument heeft op 24 april 2024 de bank een mail gestuurd waarin staat:

“(...) Ik heb inmiddels bericht ontvangen vanochtend dat het scammers zijn uit Nigeria, via mijn kontakt uit Dubai (Advocaat) Die ook werkt bij de kamer van koophandel in Dubai. Ze willen mijn erfenis stelen van de bank in Dubai. (...)”.

2.6 De bank heeft hierop de consument op 24 april 2024 gemaild:

“(...) Wij hebben voor u een annuleringsverzoek aangevraagd. Houdt u rekening met enige verwerkingstijd, omdat wij hierin afhankelijk zijn van de buitenlandse bank. De ING kan geen garantie geven dat het annuleren lukt, omdat de ontvangende partij hiermee akkoord moet gaan. Zodra wij een antwoord van de buitenlandse bank hebben ontvangen zullen wij hierover contact et u opnemen. (...)”

2.7 De bank heeft de consument laten weten dat de buitenlandse bank (ondanks diverse rappellen) niet op haar verzoeken heeft gereageerd en de begunstigde de desbetreffende bedragen niet heeft teruggeboekt. De bank heeft daarom haar dossier op 29 mei 2024 gesloten.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de bank zijn geld niet terugboekt terwijl hij wel twee keer € 30,- aan de bank heeft moeten betalen om zijn terugbetalingsverzoeken te bekostigen. De bank heeft hem vier keer een mail gestuurd waarin staat dat zijn verzoek in behandeling is. In de laatste mail laat de bank weten dat ze helaas niets voor hem kan betekenen. Hij vordert dat de bank hem € 2.000,- betaalt. Hij ontvangt een AOW voor alleenstaanden.

- 2.9 De consument is het niet eens met de bank dat hij gezegd zou hebben dat hij is opgelicht, dat heeft hij niet gezegd. Tijdens telefonisch contact met de bank op 24 april 2024 is de consument verteld dat de transacties wel teruggedraaid konden worden. Het geld stond nog op een tussenrekening van de bank.
- 2.10 De vermoedens van de bank dat de consument slachtoffer zou zijn geworden van de zogenoemde 'erfenisfraude', zijn onjuist. Voor de conclusie van de bank dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting is (zonder zijn toestemming) € 60,- van zijn rekening afgeboekt. Voor dat bedrag heeft de bank in zes weken tijd een drietal standaardmail-berichten verstuurd. De bank probeert met haar informatie over de erfenisfraude de consument in een kwaad daglicht te stellen en gebruikt dat als reden om zijn geld niet terug te boeken.

Het verweer

- 2.11 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

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de bank € 2.000,- aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toegestane betalingstransacties

- 3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de consument met de transacties zelf heeft ingestemd. Dit leidt ertoe dat de transacties kwalificeren als toegestane betalingstransacties.
- 3.3 Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is verplicht een betaalopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren, dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹ En de consument daaraan gebonden is, dit volgt uit artikel 7: 534 lid 1 BW. Daarin staat dat een betaaldienstgebruiker (in dit geval: de consument) een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst als bedoeld in artikel 7:532 lid 1 BW. Dat is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener (in dit geval: de bank) van de betaler (de consument) wordt ontvangen. Hieruit volgt dat de betaalopdracht onherroepelijk was geworden vanaf het moment dat de bank de betaalopdracht van de consument had ontvangen via de Mobiel Bankieren App.

¹ De tekst van de in de beoordeling genoemde wetsartikelen staat in de bijlage bij deze uitspraak.

Dit moment komt overeen met het tijdstip dat volgt uit artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening. Zie hiervoor onder 2.2. Vanaf dat moment kon de consument de betaalopdrachten ook niet meer intrekken. En dat komt overeen met artikel 2.2 van de Voorwaarden Mijn ING. Zie hiervoor onder 2.3. De bank die hierbij de rol van betaaldienstverlener vervult is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.

- 3.4 Uit dit alles volgt dus dat de betaalopdrachten onherroepelijk waren geworden nadat de bank deze had ontvangen en de consument deze daarna niet meer kon intrekken.
- 3.5 Wat betreft het terugboeken door de bank overweegt de commissie als volgt. De bank is niet bevoegd de transacties zelf terug te boeken. Daarvoor is de toestemming van de begunstigde nodig. Dit volgt uit artikel 7:522 lid 2 BW. Zonder de opdracht van de begunstigde is het de bank dus niet toegestaan het geld naar de consument terug te boeken.
- 3.6 Het is vanwege dit alles dat de conclusie dient te luiden dat de bank niet verplicht kan worden € 2.000,- aan de consument te betalen.
- 3.7 Al het overige dat door de consument nog is aangevoerd, maakt dit niet anders. Zo is de enkele stelling van de consument dat op 24 mei 2024 gezegd zou zijn dat het geld teruggehaald kon worden omdat het op de tussenrekening van de bank zou staan, daartoe onvoldoende. Onder meer omdat dit niet uit het toen door de bank gestuurde mailbericht is af te leiden. Daarin staat dat de bank geen garantie kan geven dat het annuleren lukt omdat de begunstigde daarvoor toestemming moet geven. Zie hiervoor onder 2.6.
- 3.8 De commissie stelt verder vast dat de bank informatie over een specifieke vorm van oplichting (erfenisfraude) heeft gedeeld omdat zij vermoedt dat de consument daarvan slachtoffer is geworden. Het is om die reden dat de bank de consument heeft geadviseerd (voorlopig) geen gelden naar de begunstigde over te maken. Dat de consument zich hierin niet kan vinden, is uiteraard aan hem. Maar de stelling van de consument dat de bank hem daarmee probeert zwart te maken of probeert haar betalingsverplichting te ontlopen, is er niet op te baseren.
- 3.9 De stelling van de consument (tot slot) dat hij niet met de betaling van de kosten van de annuleringsverzoeken heeft ingestemd, leidt evenmin tot een ander oordeel. Niet alleen omdat de consument zijn vordering niet op deze stelling heeft gebaseerd maar ook omdat de bank deze stelling onweersproken heeft weerlegd.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening en artikel 2.2 van de Voorwaarden Mijn ING van belang.

De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet-toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:532 BW

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534 BW

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.

2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.

3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.

4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.