Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0930

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	15 september 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

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 reactie van de consument van 6 juli 2026 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. De kern

De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan. Op 3 november 2022 heeft de consument van zijn betaalrekening een bedrag van € 1.077,- overgeschreven naar een Indonesische rekening bij Bank Central Asia. Deze betaling was bedoeld voor bepaalde verzamelartikelen, maar deze artikelen heeft de consument nooit ontvangen. De consument heeft in de week van 13 april 2026 de bank verzocht een SWIFT recallverzoek aan de Indonesische bank te sturen om zijn geld terug te halen. De bank heeft het geld van de consument niet kunnen terughalen. De consument vordert van de bank een vergoeding van € 1.077,-, omdat hij meent dat de bank onvoldoende haar zorgplicht is nagekomen. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De consument is verantwoordelijk voor de betalingen die hij zelf uitvoert

3.1 Allereerst stelt de commissie vast dat het hier gaat om een 'toegestane betalingstransactie' waarvoor de consument in principe zelf verantwoordelijk is.[1] Uit het transactieoverzicht van 3 november 2022 en e-mailwisseling tussen de consument en de (zogenaamde) verkopende partij diezelfde dag volgt namelijk dat hij zelf het bedrag van € 1.077,- heeft overgemaakt.

3.2 Voor de betaalopdracht van 3 november 2022 staat vast dat deze onherroepelijk is geworden nadat de bank deze had ontvangen.[2] Het staat niet ter discussie dat deze betaling correct door de bank is uitgevoerd.[3] Dat betekent dat zowel de consument als de bank deze betaling niet kunnen terugdraaien.

3.3 Voor bedragen die de consument zelf heeft overgemaakt geldt het uitgangspunt dat de bank niet terug hoeft te betalen. Van dit uitgangspunt kan worden afgeweken als de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden.[4]

De bank is niet aansprakelijk voor de schade of gemiste kans op schadeherstel

3.4 De consument heeft benadrukt dat zijn klacht niet gaat over het handelen van de bank tijdens de overboeking. Het pijnpunt voor de consument ligt in het handelen van de bank ná zijn melding van de fraude in de week van 13 april 2026. Concreet verwijt de consument de bank dat zij niet direct na zijn melding een zogeheten SWIFT recallverzoek[5] aan Bank Central Asia verstuurde om het overgeboekte bedrag veilig te stellen. De consument stelt dat de bank zijn kans op schadeherstel 'volledig heeft vernietigd' doordat zij pas op 16 april 2026 handelde. De commissie ziet geen aanleiding om te oordelen dat de bank tekort is geschoten in haar zorg-plicht waardoor zij aansprakelijk is voor de schade.

3.5 Aangezien de consument meent dat de bank te laat heeft gehandeld waardoor zijn kans op schadeherstel is weggenomen, is het aan hem om te onderbouwen dat hij geen of minder schade had geleden als de bank eerder had gehandeld.[6] Aangezien de consument dit niet (voldoende) heeft onderbouwd, is niet vast komen te staan dat hij zijn geld of een gedeelte daarvan had teruggekregen als de bank *meteen* het SWIFT recallverzoek had uitgevoerd. De consument heeft namelijk niet aangetoond dat zijn geld of een gedeelte daarvan nog op de rekening bij Bank Central Asia stond op het moment van zijn melding bij de bank.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 en 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Artikel 7:522 lid 3 BW.
[3] Artikel 7:527 lid 1 BW.
[4] Zie onder meer CvB Kifid 2026-0026 (overweging 4.4), te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie ook https://www.swift.com/ru/node/300141.
[6] Zie ook artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en GC Kifid nr. 2026-0823 (overweging 3.1), te vinden op www.kifid.nl.

Sinds de melding en de betaling van de consument aan de rekening bij Bank Central Asia was bovendien al circa drieënhalf jaar verstreken. Alleen al dit tijdsverloop maakt het zeer onaannemelijk dat het geld van de consument nog op de rekening stond en er een reële kans was dat de bank dat geld veilig kon laten stellen.

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 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