Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0492

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft geld overgemaakt aan een derde in de veronderstelling dat zij een auto kocht en betaalde. Deze derde blijkt een oplichter. De consument verwijt de bank dat zij de consument niet tegen deze fraude heeft beschermd. De bank heeft verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat de bank uitsluitend heeft gehandeld als betaaldienst-verlener en dat zij haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De 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, inclusief aanvulling.

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.

2.2 Via een advertentie op een website heeft de consument een tweedehands auto gekocht in Duitsland. Zij heeft hiervoor op 17 juli 2024 een koopovereenkomst getekend via een tussenpersoon. De tussenpersoon heeft haar geïnformeerd dat de auto op 1 augustus 2024 aan de consument zou worden geleverd.

2.3 Op 18 juli 2024 heeft de consument een bedrag van € 20.205,- overgemaakt op een betaalrekening van een derde bij een Spaanse bank.

2.4 De auto is niet aan de consument geleverd.

2.5 Op 2 september 2024 heeft de consument de bank geïnformeerd over de fraude. De consument heeft de bank vervolgens meerdere keren verzocht om haar schade te compenseren. De bank heeft dit geweigerd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de bank haar een bedrag van € 20.205,- vergoedt. Voor deze vordering voert zij de volgende argumenten aan.

- De consument is slachtoffer geworden van fraude, onder andere door misbruik van persoonsgegevens van een Duitse advocaat. Zij meende dat zij met een legitieme partij te maken had. De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument geschonden door de betaling niet tegen te houden, terwijl er redelijke gronden aanwezig waren om te vermoeden dat de betaling frauduleus was. Ook heeft de bank onvoldoende maatregelen genomen om dit soort fraude te voorkomen.

Het verweer

2.7 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

De zaak in het kort

3.1 De commissie moet de vraag beoordelen of de bank de consument een bedrag van € 20.205,- moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betaalopdracht die zij in het kader van de oplichting aan de bank heeft verstrekt, zelf heeft gegeven en heeft goedgekeurd. Dit blijkt uit de beschrijving van de klacht uit het klachtformulier van de consument. Daarmee staat voor de commissie vast dat de consument heeft ingestemd met de uitvoering van de betaalopdracht. De betaalopdracht kwalificeert daarom als een zogenoemde toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.[1]

[1] Dit artikel is, net als de hierna te noemen artikelen, te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.

Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder. Een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst daarvan door de bank.

De zorgplicht van de bank

3.3 De bank is in deze zaak enkel opgetreden als betaaldienstverlener. Op de rol van de betaaldienstverlener is de generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a van de Wet op het financieel toezicht (WFT) van toepassing. Deze zorgplicht strekt niet verder dan de al bestaande zorgplicht op basis van het burgerlijk recht. Deze algemene zorgplicht is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[2] Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat hij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als hij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. De bank heeft geen algemene plicht om (alle) betalingstransacties te monitoren. Een dergelijke monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Dit kan anders zijn als de bank zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.[4]

3.4 In dit geval is niet gebleken dat de bank zich bewust was van (mogelijk) frauduleus betalingsverkeer. De bank was niet op de hoogte van de communicatie tussen de consument en de fraudeur op het moment dat de transactie werd gedaan. De wijze waarop de consument is opgelicht is betreurenswaardig, maar dit kan de bank in dit geval niet worden verweten.

De conclusie

3.5 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank een fout heeft gemaakt. De klacht is daarmee ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0806, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nr. 2018-657.
[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 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

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

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 7:534

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.*

6. *Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.*

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:24a

1. *Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.*