

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0066

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	27 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betaalrekening. Periodieke overboeking. Naam-/nummer-controle. In 2015 hebben de consumenten ING middels een periodieke overboeking opdracht geven om € 100,- per maand over te boeken naar een andere betaalrekening. In 2024 hebben de consumenten ING geïnformeerd dat de naam en het nummer van de betaalrekening niet overeenkomen en ING gevraagd de desbetreffende overboekingen aan hen teug te betalen. ING heeft niet aan dat verzoek voldaan, maar wel de begunstigde van de overboekingen gevraagd de onverschuldigd betaalde bedragen aan de consumenten terug te betalen. De begunstigde heeft aangeboden de consumenten € 50, - per maand terug te betalen. De consumenten vinden dat te lang duren en vorderen dat ING alle onverschuldigd betaalde bedragen aan hen terugbetaalt. De commissie is van oordeel dat ING als betaaldienstverlener heeft opgetreden en in die hoedanigheid niet gehouden is om bij een betaalopdracht van een consument te controleren of de naam overeenkomt met het nummer van de begunstigde betaalrekening. De commissie oordeelt dat de consumenten zelf hadden moeten controleren of ING hun betaalopdracht juist had uitgevoerd en wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 5 juli 2024; 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van ING.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer drs. J.A.P. Bosman, verbonden aan Ondernemersklankbord.
- 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 consumenten en ING hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consumenten houden bij ING een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan en maken gebruik van internetbankieren. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de *Algemene Bankvoorwaarden* (hierna: de ABV) en de *Voorwaarden Betaalrekening* (hierna: de VB) van toepassing.

2.2 Begin 2015 hebben de consumenten ING opdracht gegeven om middels een periodieke overboeking maandelijks € 100,- over te boeken van de betaalrekening naar een andere betaalrekening.

2.3 In artikel 19.1 van de ABV staat het volgende:

"(...) Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. (...)

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. (...)

U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. (...)"

2.4 In artikel 19.2 van de ABV staat het volgende:

"(...) Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:

- Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. (...) Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken. (...)"*

2.5 In artikel 59.1 van de VB staat het volgende:

"(...) ING gebruikt bij de uitvoering van uw betaalopdracht alleen het rekeningnummer dat u heeft opgegeven. (...) ING hoeft niet te controleren of het door u opgegeven rekeningnummer overeenstemt met de door u opgegeven naam van de ontvanger. (...)"

2.6 Op 27 februari 2024 heeft de consument 1 ING een brief gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Naar aanleiding van mijn meerdere male gesprekken stuur ik u deze brief, om het automatisch afschrijven van 100,- euro stop te zetten.

Er wordt iedere maand 100,- euro van onze rekening die eindigt met7961 automatisch afgeschreven als extra aflossing krediet naar rekeningnummer NL [nummer 1] ten name van [naam 1] en [naam 3]. Dat klopt niet, het rekening is niet van ons, ik weet niet waar het naar toe gaat.

Ik heb meerdere mals gebeld om informatie en om het stop te zetten, maar helaas niet gelukt, er was iets misgegaan ben bij de ing kantoor geweest. Ze hebben mij aan jullie toe gewezen.

Hiermee wil ik dat het vanaf heden stop gezet wordt en tot nu toe afgeschreven bedragen terug vorderen. (...)"

- 2.7 Op 21 maart 2024 heeft ING de consumenten een brief gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) U heeft op diverse data vanaf 02-03-2017 telkens € 100,00 overgeschreven van uw Betaalrekening NL[nummer 2] naar rekeningnummer NL[nummer 1], voor een totaalbedrag van € 6.100,02. U heeft aangegeven dat u niet het juiste rekeningnummer heeft gebruikt. Dit vinden wij heel vervelend voor u.

Contact ING en ontvanger

Wij hebben de ontvanger gevraagd om het totaalbedrag binnen 3 weken naar uw rekening terug over te maken. Als de ontvanger vindt dat de bedragen terecht zijn overgeschreven, hebben wij deze geadviseerd om contact met u op te nemen.

Zelf contact opnemen met ontvanger

Heeft u het totaalbedrag op 11 april 2024 nog niet op uw Betaalrekening ontvangen? Neem dan contact met ons op via 020 22 888 88. Na deze datum mogen wij namelijk de gegevens van de ontvanger aan u doorgeven. U kunt hem dan zelf benaderen. (...)"

De consumenten hebben de desbetreffende bedragen niet terug ontvangen.

- 2.8 De begunstigde van de overboekingen heeft de consumenten wel aangeboden om € 50,- per maand aan hen terug te betalen.
- 2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.10 De consumenten vorderen van ING € 11.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover tot de dag van de algehele betaling.
- 2.11 De consumenten stellen zich op het standpunt dat ING ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen. In dit verband hebben zij het volgende aangevoerd:
- a. De consumenten hebben in het verleden met ING afgesproken dat zij € 100,- per maand extra zouden aflossen op hun hypothecaire geldlening bij ING. Vervolgens hebben zij vanaf 5 januari 2015 gedurende honderdtien maanden maandelijks € 100,- (in totaal € 11.000,-) overgemaakt naar een betaalrekening waarvan de naam/nummer-combinatie niet juist was. ING heeft dit bankrekeningnummer aan een derde uitgegeven zonder dat de consumenten dit wisten.

- b. De consumenten hebben contact gehad met de begunstigde aan wie zij het geld ten onrechte hebben overgemaakt, en die heeft zich bereid verklaard € 50,- per maand aan hen terug te betalen. De consumenten zijn van mening dat het dan onaanvaardbaar lang gaat duren voordat die begunstigde alles heeft terugbetaald. Zij zijn van mening dat ING een fout heeft gemaakt, dat ING moet nakijken over welke periode het verkeerd is gegaan en het volledige bedrag van € 11.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente, aan de consumenten moet terugbetalen. ING moet met die begunstigde maar een terugbetalingsregeling overeenkomen.

Het verweer van ING

- 2.12 ING heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of ING de bedragen die de consumenten sinds 5 januari 2015 aan de begunstigde hebben overgemaakt aan hen moet terugbetalen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consumenten stellen zich op het standpunt zoals weergegeven onder 2.10 en 2.11.
- 3.3 Daartegenover neemt ING het standpunt in dat de bank de bedragen die de consumenten sinds 5 januari 2015 hebben overgeboekt niet aan hen hoeft terug te betalen. Volgens ING hebben de consumenten zélf opdracht aan ING gegeven om via een periodieke overboeking € 100,- per maand over te boeken naar de betaalrekening van de begunstigde. ING is van mening dat er geen sprake is van niet-toegestane betalingstransacties, zoals bedoeld in artikel 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), maar van toegestane betalingstransacties. Op grond daarvan bestaat er geen grond voor vergoeding door ING van de betreffende overboekingen, aldus ING. Verder is ING van mening dat de consumenten op grond van artikel 19.1 van de ABV gehouden zijn een rekeningafschrift direct na ontvangst te controleren en dat zij op grond van artikel 19.2 van de ABV onjuistheden en/of onvolledigheden direct bij ING moeten melden. Omdat er in deze zaak volgens ING sprake is van onverschuldigde betalingen door de consumenten aan de begunstigde moeten zij niet ING hiervoor aanspreken, maar de begunstigde. ING heeft toegelicht dat de consumenten dat ook hebben gedaan en dat de begunstigde een regeling van € 50,- per maand heeft aangeboden. ING begrijpt dat het onder die omstandigheden lang kan duren voordat de begunstigde alles aan de consumenten heeft terugbetaald, maar is van mening dat dat iets tussen de consumenten en de begunstigde is, en dat ING hier buiten bestaat.

ING heeft gehandeld als betaaldienstverlener

- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 BW.¹ Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Tussen partijen is niet in geschil dat de consumenten zélf opdracht aan ING hebben gegeven om via een periodieke overboeking maandelijks € 100,- over te boeken van de betaalrekening naar een andere betaalrekening. Naar het oordeel van de commissie kwalificeren de overboekingen daarom als 'toegestane betalingstransacties'.
- 3.5 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsplicht op ING. In zo'n geval is ING als betaaldienstverlener op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een concreet gegeven betaalopdracht. Na de uitvoering van zo'n toegestane betalingstransactie heeft ING als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer. Gelet op het voorgaande is ING dus niet gehouden om de bedragen die de consumenten aan de begunstigde hebben overgemaakt aan hen terug te betalen.²

De consumenten moeten (tijdig) hun rekeningafschriften controleren

- 3.6 De stelling dat de consumenten ING opdracht hebben gegeven om een bedrag over te maken naar een 'verkeerde' begunstigde, leidt niet tot een ander oordeel. ING heeft in dit verband toegelicht dat zij in haar administratie heeft kunnen achterhalen dat de betaalrekening naar welke de consumenten vanaf 5 januari 2015 maandelijks € 100,- hebben overgemaakt, op dat moment niet op hun naam stond. Ook heeft ING toegelicht dat de bank door tijdsverloop niet meer met zekerheid kan vaststellen op wiens naam die betaalrekening vóór 2015 heeft gestaan, maar dat ING het vermoeden heeft dat dat de consumenten waren. Wél blijkt uit de systemen van ING dat die betaalrekening begin 2015 al was beëindigd en op 10 januari 2017 is uitgegeven aan een andere klant. Verder heeft ING toegelicht dat uit haar administratie blijkt dat de vierentwintig overboekingen van € 100,- in de tussenliggende periode (januari 2015 tot en met januari 2017) telkens zijn teruggeboekt naar de betaalrekening, omdat de betaalrekening van de begunstigde in die periode niet actief was. De commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat de naam en het rekeningnummer niet overeenkwamen in de risicosfeer van de consumenten ligt en dat door de terugboekingen in die periode voor de consumenten ook bekend kon zijn dat er iets niet klopte.

¹ Dit artikel en de andere artikelen waar in deze uitspraak naar wordt verwezen, zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

² In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0796, welke uitspraak te vinden is op www.kifid.nl.

Uitgangspunt in de rechtspraak is dat banken geen naam-/nummer-controle hoeven uit te voeren.³ Dit uitgangspunt komt ook tot uiting in artikel 59.1 van de VB, waarvan hiervoor onder 2.5 passages zijn opgenomen.

- 3.7 Bij het voorgaande is van belang dat de consumenten volgens artikel 19.1 van de ABV, waarvan hiervoor onder 2.3 passages zijn opgenomen, gehouden zijn om zo spoedig mogelijk te controleren of ING hun opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Vast staat dat de consument 1 ING op 27 februari 2024 schriftelijk heeft geïnformeerd dat de betaalrekening naar welke de consumenten jarenlang maandelijks € 100,- hebben overgemaakt niet op hun naam staat en dat zij de desbetreffende periodieke overboeking wensen in te trekken. Voor de commissie is echter niet komen vast te staan dat de consumenten vóór die datum al bij ING aan de bel hebben getrokken. Dat de consumenten meerdere jaren hebben laten verstrijken alvorens tot actie over te gaan, is naar het oordeel van de commissie te lang. Ook dit ligt in de risicosfeer van de consumenten, zij hadden dit al in de periode van 2015-2017 kunnen doen.

De consumenten hebben onverschuldigd betaald aan de begunstigde

- 3.8 ING heeft toegelicht dat de consumenten éénnegentig keer € 100,- (onverschuldigd) hebben overgemaakt naar een begunstigde. Als de consumenten deze bedragen zonder rechtsgrond aan die begunstigde hebben overgeboekt, zijn zij gerechtigd om deze bedragen als onverschuldigd betaald terug te vorderen van die begunstigde.⁴ Naar het oordeel van de commissie heeft ING terecht aangevoerd dat de omstandigheid dat de begunstigde niet meer dan € 50,- per maand aan de consumenten wil terugbetalen, geen reden is om ING (op die grond) dus aansprakelijk te houden.

Conclusie

- 3.9 De conclusie is dat ING geen € 11.000,- aan de consumenten hoeft te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van deze klacht zijn de artikelen 19.1 en 19.2 van de ABV en artikel 59.1 van de VB van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

³ Rechtbank Amsterdam 31 maart 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:1601, rechtsoverweging 4.3, en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656, rechtsoverweging 7, welke uitspraken te vinden zijn op www.rechtspraak.nl.

⁴ Dit volgt uit artikel 6:203 lid 1 BW.

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 oktober 2023, 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 zes 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 twee 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 twee 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 6:203 BW

1. Degene die een ander zonder rechtsgrond een goed heeft gegeven, is gerechtigd dit van de ontvanger als onverschuldigd betaald terug te vorderen.
2. Betreft de onverschuldigde betaling een geldsom, dan strekt de vordering tot teruggave van een gelijk bedrag.
3. Degene die zonder rechtsgrond een prestatie van andere aard heeft verricht, heeft eveneens jegens de ontvanger recht op ongedaanmaking daarvan.

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 7:528 BW

1. Onverminderd [artikel 526](#), betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

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.