# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0842

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 23 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 toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Betalingstransactie. De consument stelt dat zijn betaling naar een rekening bij een buitenlandse bank niet door de begunstigde is ontvangen. Er is sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank moet daar uitvoering aan geven. De commissie is in dit geval van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank (op een juiste manier) uitvoering heeft gegeven aan de betalingsopdracht. De bank heeft nagelaten te stellen en te onderbouwen dat de betaaldienstverlener van de begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen. De bank is op grond van 7:543 lid 1 BW daarom aansprakelijk en moet het betreffende bedrag terugbetalen. De vordering wordt toegewezen.

## 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de betaalrekening zijn van toepassing de 'Voorwaarden en overige regelingen Voor particuliere rekeninghouders', waar de 'Voorwaarden Betaalrekening' en de 'Voorwaarden Mijn ING' onderdeel van uitmaken.

2.2 Op 23 oktober 2024 heeft de consument, door middel van een zogeheten wereldbetaling ten laste van zijn creditcard, € 500,- overgemaakt naar een betaalrekening van een begunstigde bij een buitenlandse (Turkse) bank.

2.3 Op 30 oktober 2024 heeft de consument met de bank contact opgenomen omdat de overboeking nog niet zou zijn aangekomen bij de begunstigde.

2.4 De bank heeft op 31 oktober 2024 een betalingsonderzoek opgestart.

2.5 Op 13 november 2024 heeft de bank, op verzoek van de consument, het onderzoek omgezet in een annuleringsverzoek. De bank heeft hem er daarbij over geïnformeerd dat de bank afhankelijk is van de buitenlandse bank en dat zij contact met hem zullen opnemen zodra zij een antwoord van de buitenlandse bank hebben ontvangen.

2.6 Op 4 december 2024 heeft de bank de consument bericht dat het annuleringsverzoek nog steeds loopt en dat zij wacht op een reactie van de buitenlandse bank.

2.7 Op 21 januari 2025 heeft de bank de consument bericht dat de buitenlandse bank, ondanks herhaalde verzoeken, nog steeds niet heeft gereageerd.

2.8 Bij brief van 28 januari 2025 heeft de bank het volgende bericht:
*"Op 13-11-2024 hebben wij naar aanleiding van uw verzoek het onderzoek omgezet in een annuleringsverzoek.*
*Naar aanleiding hiervan hebben wij en de correspondentbank meerdere verzoeken verstuurd naar de begunstigde bank met de vraag om terugboeking. Helaas hebben wij hierop geen reactie ontvangen.*
*Wij begrijpen dat dit erg vervelend voor u is. Wij kunnen de betaling alleen terugvorderen als er daadwerkelijk toestemming wordt gegeven door de ontvangende partij. Wij adviseren u dan ook, indien mogelijk, zelf contact op te nemen met de begunstigde.*
*Voor nu sluiten wij ons dossier. Indien wij alsnog een reactie ontvangen vanuit de buitenlandse bank, dan informeren wij u hierover uiteraard zo spoedig mogelijk."*

2.9 Het geschil met de bank over het – volgens de consument – niet door de begunstigde ontvangen bedrag heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

*De klacht en de vordering*

2.10 De consument klaagt erover dat hij een bedrag van € 500,- heeft overgeboekt, welk bedrag ook is afgeschreven van zijn betaalrekening, maar welk bedrag niet op de rekening van de begunstigde is bijgeschreven. Hij heeft een rekeningoverzicht van de begunstigde overgelegd waaruit blijkt dat dit bedrag niet is bijgeschreven. De consument heeft de bank verzocht om daar onderzoek naar te doen, maar de bank heeft dat onvoldoende gedaan en of daar heel lang over gedaan zonder resultaat. De consument acht de bank gehouden het bedrag van € 500,- aan hem terug te betalen vermeerderd met wettelijke rente vanaf 13 oktober 2024.

*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 gaat het om?*

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om een bedrag van € 500,- aan de consument terug te betalen als gevolg van een overboeking die volgens de consument niet door de begunstigde is ontvangen.

*Er is sprake van een toegestane betalingstransactie*

3.2 De commissie stelt vast dat de consument de betreffende betalingstransactie zelf heeft geïnitieerd en op de met de bank overeengekomen wijze heeft geautoriseerd. De bank heeft toegelicht dat de consument de betaling vanaf zijn betaalrekening door middel van de Mobiel Bankieren App heeft gedaan en bevestigd. Dat hij dit op de juiste wijze heeft uitgevoerd, heeft de consument ook niet betwist. De transactie moet dan ook worden aangemerkt als een toegestane betalingstransactie.[1] De betaaldienstverlener (de bank) moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen vorm en procedure is gegeven[2]. De consument draagt de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf. Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie terug te betalen als deze op de correcte wijze is uitgevoerd.

[1] Zie artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW); de artikelen uit het BW waar in de uitspraak naar wordt verwezen, zijn opgenomen in bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 7:533 lid 4 BW.

*Heeft de bank op de juiste wijze uitvoering gegeven aan de betalingsopdracht?*

3.3 De consument heeft gesteld dat de betaling niet op de (buitenlandse) rekening van de begunstigde is bijgeschreven. Als bewijs voor zijn stelling heeft de consument een (deel van een) rekeningoverzicht van (kennelijk) de begunstigde overgelegd. Hoewel daar geen bedrag van € 500,- als bijgeschreven op staat vermeld, kan daar naar het oordeel van de commissie niet zondermeer de conclusie uit worden getrokken dat de bank de transactie niet goed heeft uitgevoerd of daarbij een fout heeft gemaakt. De commissie begrijpt echter ook dat de consument niet kan aantonen dat de begunstigde geen betaling heeft ontvangen. Volgens de bank valt zonder medewerking van de betreffende buitenlandse bank niet te verifiëren of de begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen.

3.4 De bank heeft gesteld dat zij in eerste instantie, op verzoek van de consument, navraag heeft gedaan naar de betalingstransactie bij de buitenlandse bank. Volgens de bank zijn door de bank en de correspondentbank[3] meerdere verzoeken verstuurd naar de betreffende buitenlandse bank met de vraag om het bedrag terug te (laten) boeken maar waar niet op is gereageerd. De bank heeft haar stelling dat deze verzoeken zijn gedaan, en op welke wijze, echter niet (met stukken) nader onderbouwd.

3.5 Voorts heeft de bank, als betaaldienstverlener, niet bewezen dat *de betaaldienstverlener van de begunstigde* het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen overeenkomstig artikel 7:537 lid 1 BW. Als dat wel het geval is, wordt de betaaldienstverlener van de begunstigde namelijk aansprakelijk jegens de begunstigde voor de juiste uitvoering van de betalingstransactie. Dit volgt uit artikel 7:543 lid 1 BW. De bank dient er namelijk zorg voor te dragen dat de betaalrekening van *de betaaldienstverlener van de begunstigde* voor het bedrag van de betalingstransactie wordt gecrediteerd.[4] De bank had naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval – waar de consument feitelijk heeft betwist dat (op juiste wijze) uitvoering is gegeven aan zijn betalingsopdracht – tenminste moeten aantonen dat zij uitvoering heeft gegeven aan de (onherroepelijk geworden) betalingstransactie en dat zij dit bedrag dus heeft overboekt naar *de betaaldienstverlener van de begunstigde*. Hoewel de commissie het niet onmogelijk acht dat de bank dit (nog) kan aantonen indien het daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, heeft de bank dat in de onderhavige procedure, en ook in de interne klachtenprocedure, nagelaten dat te doen. Naar het oordeel van de commissie moet dit in dit geval in het voordeel van de consument worden uitgelegd. Dat wil zeggen dat niet is komen vast te staan dat de bank (op een juiste manier) uitvoering heeft gegeven aan de betalingsopdracht en dat de bank daarom aansprakelijk is en daarom het betreffende bedrag dient terug te betalen aan de consument.

[3] Een tussenpersoon die faciliteert bij grensoverschrijdende betalingen, vooral via het SWIFT-netwerk, tussen banken die niet altijd een directe relatie met elkaar hebben.
[4] Artikel 7:537 lid 1 BW.

*Wat is de conclusie?*

3.6 De conclusie is dat de vordering van de consument wordt toegewezen.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 500,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 13 oktober 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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

*Hieronder enkele bepalingen uit het burgerlijk wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.*

### Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

**Artikel 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. (...)

**Artikel 533**

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.

(...)

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.

(...)

**Artikel 537**

1 De betaaldienstverlener van de betaler draagt er zorg voor dat de betaalrekening van de betaaldienstverlener van de begunstigde uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag na het tijdstip van ontvangst overeenkomstig artikel 532 voor het bedrag van de betalingstransactie wordt gecrediteerd. Deze termijn kan voor betalingstransacties die op papier worden geïnitieerd, met een werkdag worden verlengd.

2 De betaaldienstverlener van de begunstigde valuteert het bedrag van de betalingstransactie en stelt het beschikbaar op de betaalrekening van de begunstigde, zodra de betaaldienstverlener het geld ontvangen heeft overeenkomstig artikel 541.

3 De betaaldienstverlener van de begunstigde zendt een door of via de begunstigde geïnitieerde betaalopdracht toe aan de betaaldienstverlener van de betaler binnen de tussen de begunstigde en zijn betaaldienstverlener overeengekomen termijnen, zodat automatische afschrijvingen op de afgesproken datum kunnen plaatsvinden.

**Artikel 543**

1 Indien een betaalopdracht door de betaler rechtstreeks wordt geïnitieerd, is de betaaldienstverlener van de betaler, onverminderd artikel 526, artikel 542, tweede en vijfde lid, en artikel 548, jegens de betaler aansprakelijk voor de juiste uitvoering daarvan, tenzij hij tegenover de betaler en, voor zover relevant, tegenover de betaaldienstverlener van de begunstigde kan bewijzen dat de betaaldienstverlener van de begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen overeenkomstig artikel 537, eerste lid, in welk geval de betaaldienstverlener van de begunstigde aansprakelijk is jegens de begunstigde voor de juiste uitvoering van de betalingstransactie.

2 Indien de betaaldienstverlener van de betaler aansprakelijk is uit hoofde van het eerste lid betaalt hij de betaler onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terug en herstelt hij onverwijld, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3 Indien de betaaldienstverlener van de begunstigde aansprakelijk is uit hoofde van het eerste lid stelt hij onmiddellijk het bedrag van de betalingstransactie ter beschikking van de begunstigde en crediteert hij, voor zover van toepassing, de betaalrekening van de begunstigde met het overeenkomstige bedrag. De valutadatum voor de creditering van de betaalrekening van de begunstigde is uiterlijk de datum waarop het bedrag bij een correcte uitvoering voor de transactie zou zijn gevaluteerd overeenkomstig artikel 541.

4 Indien een door de betaler geïnitieerde betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd, tracht de betaaldienstverlener van de betaler, ongeacht de aansprakelijkheid uit hoofde van dit artikel, desgevraagd onmiddellijk de betalingstransactie te traceren en stelt hij de betaler op de hoogte van de resultaten daarvan. De betaler worden daarvoor geen kosten aangerekend.

5 Bij een niet-tijdige uitvoering van een betalingstransactie zorgt de betaaldienstverlener van de begunstigde ervoor dat, op verzoek van de betaaldienstverlener van de betaler die voor rekening van de betaler optreedt, de valutadatum voor de creditering van de betaalrekening van de begunstigde uiterlijk de datum is waarop het bedrag bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd.