Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0727

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	16 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een bedrag overgemaakt vanaf haar betaalrekening bij de bank. Deze betaling was bedoeld voor de betaalrekening van de consument bij [bank 1] in Suriname, maar is niet op deze betaalrekening bijgeschreven. De consument heeft hierover meerdere keren contact opgenomen met de bank en met [bank 1]. Uiteindelijk is gebleken dat de betaling is overgemaakt naar [bank 2] in Suriname, waarna het bedrag door de consument is terugontvangen. De bank heeft de consument een vergoeding betaald van € 50,-. De consument vordert een extra schadevergoeding van de bank. Zij is er niet van overtuigd dat zij zelf een fout heeft gemaakt bij de overboeking en volgens haar heeft de bank haar onjuist geïnformeerd. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de bank geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen omdat de bank de betaalopdracht juist heeft uitgevoerd en de consument voldoende is gecompenseerd voor het ongemak en de niet door haar aangetoonde schade. De vordering van de consument 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) de reactie van de bank van 20 mei 2025; 4) het verweerschrift van de bank en 5) de reactie van de consument.

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. Daarnaast houdt de consument een betaalrekening, eindigend op 218, op haar naam aan bij [bank 1] in Suriname. De man van de consument houdt een betaalrekening aan bij [bank 2] in Suriname. De consument heeft in het recente verleden enkele betalingen naar de betaalrekening van haar man overgemaakt vanaf haar betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 26 maart 2025 heeft de consument de bank opdracht gegeven om een bedrag van € 500,- over te maken naar haar betaalrekening eindigend op 218.

2.3 De consument is vervolgens voor enkele weken naar Suriname vertrokken om voorbereidingen te treffen voor haar verhuizing naar Suriname.

2.4 Op 4 april, 7 april en 9 april 2025 heeft de consument navraag gedaan bij de bank over de uitvoering van de betaalopdracht. Op 4 april 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat het bedrag bij de bank in Suriname "in progress" staat met de datum van 4 april 2025. Op 7 april 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de betaling op 7 april 2025 is aangekomen bij de bank in Suriname en "in progress" staat. Op 9 april 2025 heeft de afdeling van de bank die gaat over betalingen de consument geïnformeerd dat het bedrag op 27 maart 2025 is ontvangen door [bank 2] en daar in behandeling staat. De bank is vervolgens een onderzoek gestart.

2.5 Op 11 april 2025 is een bedrag van € 470,- op de betaalrekening van de consument ontvangen met de omschrijving: *"(...) RETOUR VAN (...) DATUM 2703025 EUR 500 REDEN REKENINGNUMMER ONGELDIG BEDRAGVERSCHIL BETREFT KOSTEN BUITENLANDSE BANK"*.

2.6 Op 18 april 2025 heeft de bank, naar aanleiding van een klacht van de consument, de consument geïnformeerd dat de consument een verkeerde SWIFT-code heeft gebruikt, namelijk de SWIFT-code van [bank 2]. Tevens heeft de bank een vergoeding van € 50,- overgemaakt op de betaalrekening van de consument als vergoeding voor haar telefoon-kosten.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een schadevergoeding van de bank van € 250,-. Zij voert daarvoor het volgende aan.

2.8 Het lijkt de consument sterk dat zij niet de juiste BIC- (of SWIFT-)code heeft gebruikt omdat eerdere overboekingen naar haar betaalrekening bij [bank 1] wel goed zijn gegaan.

2.9 Het heeft te lang geduurd voordat de consument weer over het bedrag heeft kunnen beschikken.

De bank heeft haar verkeerd geïnformeerd door tot twee keer toe aan te geven dat het bedrag door [bank 1] was ontvangen en door verkeerde data door te geven waarop het bedrag was ontvangen. Op grond van die informatie heeft de consument meerdere keren met [bank 1] gebeld en is zij twee keer tevergeefs naar het kantoor van [bank 1] in Paramaribo gegaan. Zij heeft hiervoor telefoon- en taxikosten gemaakt. Als de bank haar meteen had geïnformeerd dat het bedrag was ontvangen door [bank 2] en niet door [bank 1], had zij een en ander binnen enkele dagen kunnen oplossen. Nu heeft zij in Suriname geen beschikking gehad over het bedrag waardoor zij een sieraad heeft moeten verpanden om over voldoende gelden te beschikken. Ook heeft zij haar geplande verhuizing naar Suriname niet volledig kunnen voorbereiden omdat zij zich moest bezighouden met het vermiste bedrag.

Het verweer

2.10 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een schadevergoeding aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

De bank heeft de betaalopdracht juist uitgevoerd

3.2 De bank voert aan dat zij betaalopdrachten uitvoert op basis van de door de consument ingevoerde gegevens en dat zij dat in dit geval ook heeft gedaan. De consument heeft volgens de bank het rekeningnummer van haar betaalrekening van [bank 1] ingevoerd maar de BIC-code van [bank 2]. Daarom is de betaling naar [bank 2] gegaan. [Bank 2] heeft de betaling vervolgens aan de consument teruggestort omdat het gebruikte rekeningnummer bij haar niet bekend was.

3.3 De bank heeft haar stellingen onderbouwd met een uitdraai van de “General Payment Information” behorend bij de betalingstransactie. Bij de gegevens van de ontvangende bank staat in de uitdraai het volgende:

“BIC	*RBNKSRPA*
Name and address	*[BANK 2] (SURINAME) N.V.”*

3.4 De bank heeft hiermee naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat zij de betaalopdracht van de consument juist heeft uitgevoerd. Partijen zijn het erover eens dat de consument een BIC-code heeft moeten invoeren bij het geven van de betaalopdracht.

In de uitdraai van de betalingstransactie staat alleen de BIC-code van [bank 2] als ontvangende bank, niet van [bank 1]. De commissie concludeert daarmee dat de consument zelf – naar de commissie aanneemt onbedoeld en onbewust – de BIC-code van [bank 2] heeft ingevoerd.

De door de bank verstrekte informatie

3.5 Vervolgens is het de vraag of de bank de consument op meerdere momenten verkeerde informatie aan de consument heeft verstrekt en, zo ja, of de consument hierdoor schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt. De commissie gaat bij de beoordeling van dit klachtonderdeel uit van de audiobestanden van de gesprekken van 4, 7 en 9 april 2025 die de bank heeft ingebracht.

3.6 De commissie gaat niet mee in de stelling van de consument dat de bank haar onjuist heeft geïnformeerd door aan te geven dat het bedrag is ontvangen door [bank 1]. Uit de gesprekken valt dit niet op te maken. Zowel de bank als de consument spreken in de gesprekken van 4 en 7 april 2025 van “de bank in Suriname”. Die informatie was niet onjuist. In het gesprek van 9 april 2025 heeft de bank aangegeven dat de betaling is ontvangen door [bank 2]. Dat de consument tweemaal tevergeefs naar [bank 1] is gegaan, is daarmee de bank niet verwijtbaar.

3.7 De consument heeft de stelling van de bank dat de bankmedewerker niet kon controleren of er door de consument fouten zijn gemaakt bij de overboeking, niet weersproken. Het kan de bank daarom ook niet worden verweten dat zij de consument in deze gesprekken niet heeft geïnformeerd dat de consument de verkeerde BIC-code, die van [bank 2], heeft ingevoerd.

3.8 De bank heeft naar het oordeel van de commissie wel tegenstrijdige informatie verstrekt over de datum waarop “de bank in Suriname” het bedrag heeft ontvangen (zie onder 2.4). De commissie gaat er op basis van het meest recente gesprek van 9 april 2025 van uit dat de datum van 27 maart 2025 juist is. Dit betekent dat de consument op de andere twee momenten anders is geïnformeerd. Dat is onzorgvuldig van de bank. Deze onjuiste informatie kan eraan hebben bijgedragen dat de consument niet eerder, bijvoorbeeld al op 4 april 2025 of 7 april 2025, een onderzoek heeft laten openen door de bank. Zij had dan mogelijk enkele dagen eerder over het bedrag kunnen beschikken en daarmee minder ongemak ervaren.

3.9 Maar het bovenstaande kan er niet toe leiden dat de bank verplicht is de consument een (extra) schadevergoeding te betalen. Naast de omstandigheid dat het onvoldoende vaststaat of de consument daadwerkelijk eerder een onderzoek – waarmee kosten gemoeid zijn – zou hebben geopend, én daarmee ook eerder beschikking zou hebben gehad over de gelden, is voor dit oordeel redengevend dat de bank heeft weersproken dat de consument schade heeft geleden en dat de consument haar stellingen op dit punt niet met stukken heeft onderbouwd.

3.10 De commissie is daarmee van oordeel dat de bank de consument met de vergoeding van € 50,- voldoende heeft gecompenseerd voor de – niet nader onderbouwde – telefoonkosten en het door de consument gevoelde ongemak.

Conclusie

3.11 De klacht van de consument is deels gegrond maar de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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