

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0436

(mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van factuurfraude en stellen dat de bank onvoldoende heeft gedaan om het overgeboekte bedrag terug te halen. De bank heeft dit betwist. De commissie wijst de vordering af.

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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. T. Binnema.
- 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 hebben 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 consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 22 april 2024 ontvingen de consumenten per e-mail een factuur ten bedrage van € 5.572,05. De consumenten hebben het factuurbedrag die dag om 09:47 uur vanaf de betaalrekening overgeboekt naar een rekeningnummer bij een Spaanse bank (hierna: de ontvangende bank).

- 2.3 Binnen een half uur na deze betaling, namelijk om 10:13 uur, hebben de consumenten contact opgenomen met de bank om te melden dat zij slachtoffer zijn geworden van fraude.
- 2.4 Nog diezelfde ochtend, namelijk om 11:51 uur, heeft de bank via Swift een annulerings- en terugbetalingsverzoek bij de ontvangende bank ingediend.
- 2.5 Op 23 april 2024 om 14:15 uur heeft de ontvangende bank aan de bank laten weten dat er geen gelden zijn veiliggesteld.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 5.572,05, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 22 april 2024 en de proceskosten.
- 2.7 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft niet adequaat gehandeld na de fraudemelding. De bank had direct na de melding van de consumenten een Sepa-recall moeten indienen bij de ontvangende bank. De bank heeft dit echter pas na één uur en veertig minuten gedaan en heeft er vervolgens ook niet op toegezien dat de ontvangende bank de melding voortvarend oppakte. Pas de volgende dag kreeg zij melding dat de melding werd opgepakt. De bank had hier veel eerder achteraan moeten gaan. Doordat de bank niet adequaat heeft gehandeld, hebben de consumenten hun geld niet terug kunnen krijgen, dan wel is de kans daarop aanzienlijk verminderd.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. De bank heeft daartoe – verkort weergegeven – aangevoerd dat er om 10:34 uur al een Sepa-recall is uitgezet bij de ontvangende bank. Om 11:51 uur is via Swift nogmaals een annuleringsverzoek uitgezet. Verder betwist de bank dat de schade te voorkomen was geweest. De consumenten hebben 26 minuten nadat de transactie was uitgevoerd contact opgenomen met de bank en in zijn algemeenheid geldt dat oplichters het geld direct na ontvangst opnemen. Dat de gelden op het moment dat de consumenten contact opnamen met de bank nog beschikbaar waren op de betaalrekening van de ontvanger blijkt nergens uit.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die voorligt is of de bank gehouden is de schade van de consumenten te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe niet gehouden. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.
- 3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat het hier gaat om een toegestane betalingstransactie en dat de bank in beginsel niet aansprakelijk is voor de geleden schade. De consumenten stellen zich echter op het standpunt dat de bank aansprakelijk is, doordat zij niet voortvarend genoeg heeft gehandeld na de fraudemelding.

De consumenten stellen dat hun schade voorkomen had kunnen worden, als de bank voortvarender had gehandeld.

- 3.3 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast van die stelling op de consumenten, gelet op de betwisting van die stelling door de bank. Het is aan de consumenten om te onderbouwen dat zij geen schade zouden hebben geleden als de bank eerder een verzoek had uitgezet bij de ontvangende bank.
- 3.4 De consumenten hebben niets aangevoerd waaruit dit blijkt. Zij hebben op zichzelf niet betwist dat oplichters gelden in zijn algemeenheid direct na ontvangst opnemen, maar stellen dat niet zeker is dat dit in dit geval ook is gebeurd. De bewijslast dat dit niet is gebeurd en dat de schade om 10:13 uur nog te voorkomen was geweest, rust zoals hiervoor is overwogen op de consumenten. Er zat 26 minuten tussen het moment dat de gelden beschikbaar kwamen voor de oplichters en het moment dat de consumenten contact opnamen met de bank. De commissie acht het niet onaannemelijk dat de gelden in de tussentijd reeds waren opgenomen en dat welk handelen waartoe de bank rechtens gehouden is dan ook de schade niet had kunnen voorkomen. De consumenten hebben niets aangevoerd waaruit blijkt dat dit anders zou zijn.
- 3.5 Nu niet is gebleken dat de schade nog te voorkomen was op het moment dat de consumenten om 10:13 uur contact opnamen met de bank, moet de vordering reeds om die reden worden afgewezen. Dit betekent dat hetgeen door partijen overigens is aangevoerd onbesproken kan blijven.

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