

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 550

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financien over *fouten van banken bij het omzetten van adresboeken van klanten* (ingezonden 21 oktober 2014).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 12 november 2014).

Vraag 1

Kent u de uitzending van Kassa van 18 oktober 2014?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat banken fouten hebben gemaakt bij het omzetten van adresboeken van klanten naar IBAN-nummers?

Antwoord 2

Per 1 augustus 2014 is Nederland in het kader van de migratie naar één uniforme betaalmarkt voor de euro, de Single Euro Payments Area – SEPA, over op IBAN. Om de overgang op IBAN voor de Nederlandse consument te vergemakkelijken, hebben de banken de rekeningnummers die klanten vóór de SEPA-migratie in hun adresboek hadden staan, in 2013 omgezet naar de corresponderende IBAN rekeningnummers.

De Nederlandsche Bank heeft geen onregelmatigheden gesignaleerd bij de omzetting van de adresboeken door de banken. Indien er door de banken fouten worden gemaakt bij de omzetting, dan resulteert dit vrijwel altijd in onjuiste IBAN's. Het IBAN kent namelijk een controlegetal en dat ondervangt type- of schrijffouten, zodat er geen geld overgemaakt kan worden naar een (verkeerde) persoon.<sup>2</sup> Het is wel mogelijk dat klanten verkeerde rekeningnummers in de adresboeken hadden staan en dat deze rekeningnummers zijn omgezet naar bestaande IBAN's.

<sup>1</sup> Kassa, 18 oktober 2014

<http://kassa.vara.nl/tv/afspeelpagina/fragment/fout-in-adresboek-internetbankieren-door-bank/speel/1/>

<sup>2</sup> Zie ook de antwoorden bij de Kamervragen van het Kamerlid Nijboer (PvdA) aan de Minister van Financiën over problemen met foute overschrijvingen met IBAN, Aanhangsel van de Handelingen II, 2013–2014, nr. 1668.

#### Vraag 3 en 4

Wie is ervoor verantwoordelijk als er in dergelijke gevallen geld naar een verkeerde rekening wordt overgeboekt; de bank of de klant? Deelt u de mening dat als het adresboek door toedoen van de bank onjuist blijkt te zijn, de bank verantwoordelijk is voor het terugboeken van de overgemaakte gelden?

#### Antwoord 3 en 4

Rekeninghouders hebben een eigen verantwoordelijkheid bij de invoering van de juiste rekeningnummers in het adresboek en de invoering van de correcte gegevens bij een betaalopdracht. Banken zijn er voor verantwoordelijk dat opdrachten conform de ingevoerde gegevens verwerkt worden.

In de aanloop naar de SEPA-migratie en in het kader van hun zorgplicht hebben de banken het publiek tevens regelmatig gevraagd om hun adresboek up-to-date te houden en bij het geven van een betaalopdracht te controleren of de correcte gegevens zijn ingevuld.

Banken zijn er wel toe verplicht redelijke inspanningen te verrichten om bij consumenten te helpen het geld terug te krijgen bij incorrecte overboekingen.

Banken bemiddelen daarom tussen klanten en verkeerde begunstigen, wanneer hun klanten daarom vragen. Om het terugvorderen van onjuiste overboekingen voor klanten te faciliteren hebben banken bijvoorbeeld het (interbancaire) proces «onverschuldigde betalingen» ingericht.<sup>3</sup>

Als betalingen echter door toedoen van de bank foutief worden uitgevoerd, is deze mede aansprakelijk richting haar klanten en verantwoordelijk voor terugboeking van het bedrag van de foutief uitgevoerde betaling.<sup>4</sup>

#### Vraag 5

Heeft u zicht op de omvang van het aantal verkeerde overboekingen door het abusievelijk gebruik van een verkeerd IBAN-nummer? Om hoeveel gevallen gaat het en welke bedragen zijn er mee gemoeid? Weet u hoeveel procent van de mensen het geld uiteindelijk terugkrijgt?

#### Antwoord 5

In mijn antwoord op eerdere Kamervragen van het Kamerlid Nijboer heb ik een voorzichtige inschatting gegeven van de omvang (ongeveer 4.500 betaalopdrachten per maand) van het aantal verkeerde overboekingen tijdens de «duale periode» – de periode waarin oude Nederlandse rekeningnummers via automatische conversiediensten in internetbankieren worden omgezet naar een IBAN.<sup>5</sup> Per 1 augustus 2014 is Nederland volledig over op IBAN en sindsdien worden oude korte Nederlandse bankrekeningnummers niet langer in de internetbankieromgeving automatisch naar IBAN rekeningnummers geconverteerd.

De verwachting is dat met de overstap op IBAN het aantal door consumenten gedane verkeerde overboekingen op een aanzienlijk lager niveau dan het niveau van tijdens de duale periode zal komen te liggen.

---

<sup>3</sup> Zie ook de antwoorden bij de Kamervragen van het Kamerlid Nijboer (PvdA) aan de Minister van Financiën over problemen met foute overschrijvingen met IBAN, Aanhangsel van de Handelingen II, 2013–2014, nr. 1668.

<sup>4</sup> Richtlijn 2007/64/EG van het Europees parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG en 2006/48/EG, en tot intrekking van Richtlijn 97/5/EG (PbEU 2007, L 319).

<sup>5</sup> Zie de antwoorden bij de Kamervragen van het Kamerlid Nijboer (PvdA) aan de Minister van Financiën over problemen met foute overschrijvingen met IBAN, Aanhangsel van de Handelingen II, 2013–2014, nr. 1668.