

Dossier van de maand : Instant overschrijving – Blokkering door de bank om controleredenen – Geldigheid en gevolgen

1. UW KLACHT

Uw klacht betreft de uitvoering van een instant overschrijving van 7 euro waartoe u op vrijdag 25 juli 2025 opdracht gaf via uw bankapp.

U deed deze overschrijving bij wijze van test naar een eigen rekening van u bij een andere bank.

U hebt aangegeven dat aan alle voorwaarden voor de uitvoering van een instant betaling was voldaan:

- de betaling gebeurt vanuit de bankapp;
- de dagelijkse limiet voor instant betalingen was niet bereikt;
- de bestemmingsrekening laat ontvangst van instant betalingen toe - u hebt daarbij vastgesteld dat overschrijvingen naar uw begunstigde rekening bij X. vanop een rekening bij een andere bank wel degelijk instant werden uitgevoerd.

Ondanks uw opdracht tot 'instant' overschrijving, heeft uw bank de transactie als een gewone overschrijving uitgevoerd en hebt u de gelden van de overschrijving pas op maandag 28 juli 2025 ontvangen op uw rekening bij X. Een andere overschrijving die u op hetzelfde ogenblik invoerde, werd wel instant uitgevoerd.

U vindt dat uw bank een fout heeft begaan en u wil de oorzaak van de fout kennen. U verwijst daarbij ook naar de Europese regelgeving inzake instant overmakingen die van toepassing is vanaf 9 oktober 2025.

2. STANDPUNT VAN DE BANK

Op 27 oktober 2025 heeft uw bank ons haar standpunt bezorgd. Ze heeft ons meegedeeld dat de betrokken transactie werd opgepikt door de fraudedetectie systemen van de bank, waardoor de transactie manueel moest worden goedgekeurd. Hierdoor werd de transactie uitzonderlijk verwerkt als een gewone overschrijving.

3. ONS ADVIES

A. Wat de uitvoering van uw instantoverschrijving betreft

Het op 25 juli 2025 in voege zijnde 'Algemeen Reglement der Verrichtingen' van uw bank voorziet dat zij zich ertoe verbindt om instantoverschrijvingen binnen maximaal 10 seconden na ontvangst te verwerken:

"II.2.2.2. Instantoverschrijvingen

De Instantoverschrijvingen worden, behalve afwijkende bepaling, uitgevoerd overeenkomstig artikel II.2.1.

Een Instantoverschrijving is alleen mogelijk tussen Betalingsdienstaanbieders die deze dienst tevens aanbieden aan hun klanten en die op het moment van de ingave van de Instantoverschrijving toegankelijk zijn.

In afwijking van artikel II.2.2.2. moeten Instantoverschrijvingen worden opgesteld in de genormaliseerde vorm, m.n. voor opdrachten tot Overschrijving gegeven via ...

Internetbankieren en de bankapp via het door de bank ter beschikking gestelde elektronisch overschrijvingsformulier.

In afwijking van artikel II.2.1.1.5 zal de bank de Betalingsopdracht altijd onmiddellijk, na initiatie, doorsturen naar de bank van de Begunstigde. Pas na bevestiging door de Betalingsdienstaanbieder van de Begunstigde zal de betaling verwerkt worden. Het verwerken houdt zowel de debitering van de Betaalrekening van de Betaler in als de creditering van de Betaalrekening van de Begunstigde.

De bank houdt zich eraan om een Instantoverschrijving binnen maximaal tien seconden na ontvangst te verwerken."

Anderzijds voorziet het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de bank ook uitdrukkelijk in artikel II.2.2.1 dat de bank bij het uitvoeren van betalingstransacties (waaronder ook instantoverschrijvingen) een wettelijke controleopdracht heeft op basis waarvan de bank de uitvoering van een verrichting tijdelijk kan blokkeren of weigeren:

"2.2.1. Controleopdracht witwas en terrorisme en weigering van uitvoering van betalingstransacties

De bank heeft bij het uitvoeren van Betalingstransacties een controleopdracht overeenkomstig de regelgeving met betrekking tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en met betrekking tot beperking van het gebruik van contanten en overeenkomstig andere toepasselijke regelgeving.

De bank houdt zich bovendien het recht voor de uitvoering van betalingstransacties te weigeren of tijdelijk te blokkeren met landen, geografische regio's, entiteiten en/of personen:

- *waaraan nationale, Europese of internationale sancties of beperkende maatregelen werden opgelegd;*
- *die het voorwerp uitmaken van een financieel embargo of die betrokken zijn in het kader van een financieel embargo.*

Daarnaast kan de bank ook om andere gegronde redenen de uitvoering van betalingstransacties weigeren of tijdelijk blokkeren.

Onverminderd het voorgaande biedt de bank, overeenkomstig artikel II.2.2.2.3., geen uitgaande Niet-Sepa-Overschrijvingen aan."

In het voorliggend dossier beroept de bank zich op de toepassing van fraudecontrole op de betrokken verrichting waardoor de overschrijving tijdelijk werd geblokkeerd en niet langer als instant overschrijving kon worden uitgevoerd.

Het is zo dat banken moeten beschikken over performante fraudedetectiesystemen om fraudes te voorkomen en te stoppen. Verdachte transacties moeten zoveel als mogelijk worden gedetecteerd en tegengehouden. Deze verplichting vloeit voort uit de [Europese Gedelegeerde Verordening 2018/389 over sterke cliëntauthenticatie](#) en kadert in de algemene zorgvuldigheidsnorm die op eenieder rust, en meer specifiek de algemene zorgplicht van de bank ten aanzien van haar klanten.

De vermelde Europese Gedelegeerde Verordening bepaalt een aantal risicofactoren waarmee de fraudedetectiesystemen van de bank moeten rekening houden. Het is verder aan de bank om eigen parameters en procedures in te stellen om verdachte transacties te detecteren. Deze

parameters en procedures kunnen van bank tot bank verschillen waardoor het goed mogelijk is dat een bank een bepaalde transactie als mogelijks verdacht zal opmerken, terwijl dit bij een andere bank niet het geval zou zijn. Banken houden deze parameters en procedures verder strikt vertrouwelijk uit veiligheidsoverwegingen. Uw bank zal dan ook niet meer details geven over de exacte omstandigheden die hebben geleid tot een bijkomende verificatie van uw overschrijving. Mogelijks hebben de begunstigde instelling en het feit dat u kort na elkaar twee testen deed een rol gespeeld, maar dat weten wij niet zeker.

Het kan verwondering wekken dat in het voorliggend dossier een overschrijving van slechts 7 euro als mogelijks verdacht werd opgemerkt door de fraudedetectiesystemen van de bank. Wij kunnen het de bank evenwel niet kwalijk nemen dat ook in bedrag zeer beperkte verrichtingen worden meegenomen in fraudedetectiesystemen. Moest dit niet het geval zijn, is het niet ondenkbaar dat derden met slechte bedoelingen (fraudeurs) van deze omstandigheid zouden profiteren.

Tijdens onze analyse hebben wij ons wel de vraag gesteld of uw bank na de tijdelijke blokkering op eigen initiatief kon overgaan tot uitvoering van de overschrijving als gewone, niet-instant overschrijving zonder uw intenties daarover te kennen.

In de toelichting van [Febelfin \(de federatie van de Belgische financiële sector\)](#) over [Verordening \(EU\) 2024/886 wat betreft instantovermakingen](#) lezen wij hierover hetgeen volgt:

"#16 Wat ga ik als klant merken van de Europese Instant Payment Regulation (IPR)?

- ***De IPR verplicht banken om de klant op de hoogte te brengen van het al dan niet goed verloop van haar instant overschrijving. Als je als bankklant instantoverschrijvingen gebruikt zal je in de toekomst dus ook meldingen krijgen van je bank om te laten weten of de overschrijvingen al dan niet goed verlopen zijn (dit in tegenstelling tot vandaag).***
- ***Tot en met 9 oktober kon een bank ervoor kiezen om zonder het expliciet akkoord van de klant een instant overschrijving alsnog als standaard overschrijving te verwerken indien de transactie niet tijdig kon verwerkt worden. De wetgeving verbiedt dit voortaan aan, hetgeen mogelijks vaker tot een geannuleerde overschrijving zal leiden. Indien dit zich voordoet zal je bank je dit ook laten weten.***
- *Bij het ingeven van de naam en het rekeningnummer van de begunstigde, zal de bank achterliggend ook de Verificatie van de naam van de begunstigde uitvoeren en jou het resultaat laten zien alvorens je de overschrijving kunt initiëren.*

#18 Kan het gebeuren dat een instant overschrijving niet binnen de 10 seconden worden verwerkt?

Ja, dit kan gebeuren door:

- *Technische storingen bij jouw bank of de ontvangende bank.*
- *Limieten op instantoverschrijvingen (bijvoorbeeld een maximumbedrag per transactie of per dag).*
- ***Fraudecontroles, waarbij een betaling tijdelijk wordt tegengehouden voor verificatie.***

In deze gevallen wordt de betaling geannuleerd en zal jouw bank je hiervan op de hoogte brengen."

De door uw bank toegepaste omzetting van uw instant overschrijving van 25 juli 2025 naar een gewone overschrijving, zonder uw toestemming, naar aanleiding van een fraudecontrole zou op vandaag dan ook niet meer mogen.

Aanbeveling aan uw bank

In de mate dat uw bank haar procedures inzake fraudecontrole bij instantoverschrijvingen nog niet zou hebben aangepast, bevelen wij ze formeel aan om instantoverschrijvingen die niet binnen de door Verordening (EU) 2024/886 wat betreft instantovermakingen gestelde termijn kunnen worden verwerkt, niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de klant om te zetten in een gewone overschrijving.

Tevens bevelen wij uw bank aan om klanten via haar Algemeen Reglement der Verrichtingen uitdrukkelijk te informeren over de gevolgen van een niet-tijdig verwerkte instant overschrijving en de eventuele opties van klanten ter zake.

Uw bank beschikt over een termijn van 30 dagen na verzending van dit advies om Ombudsfijn te informeren over het gevolg dat zij geeft aan deze aanbeveling.

B. Wat de behandeling in eerste lijn van uw klacht door uw bank betreft

Op basis van de e-mails met de klantendienst en de dienst klachtenbeer die u ons hebt voorgelegd, stellen wij met u vast dat de opvolging van uw klacht niet optimaal is verlopen. Wij menen dan ook dat u een betere dienstverlening mocht verwachten.

Wij kunnen alleen hopen dat uw dossier intern wordt opgenomen om gelijkaardige situaties te vermijden in de toekomst. In de mate dat uw ervaring in het voorliggend dossier voor u een blijvende impact zou hebben, geven wij u nog mee dat u uiteraard de mogelijkheid hebt om de dienstverlening van andere financiële instellingen na te gaan.

Besluit

Wij stellen vast dat uw bank zich, ondanks het geringe bedrag van uw overschrijving van 25 juli 2025, kon beroepen op haar verplichtingen inzake fraudedetectie om de tijdelijke blokkering van uw instant overschrijving te verantwoorden en uw overschrijving alsnog uit te voeren als niet-instant overschrijving. Wel geven wij u mee dat dergelijke uitvoering als niet-instant overschrijving sinds 9 oktober 2025 (datum waarop de aanbieding van de verzending van instantovermakingen verplicht is geworden op basis van Verordening (EU) 2024/886 wat betreft instantovermakingen) niet meer is toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de klant.