Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0551

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	8 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 consumenten en 3); het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een nieuwe mobiele telefoon gekocht en wilde daarop de Mobiel Bankieren App (hierna: de App) van de bank installeren. Hierbij ondervond hij problemen. Hij heeft naar eigen zeggen zowel telefonisch als schriftelijk meermaals contact gezocht met de bank om de App werkbaar te krijgen, maar niets heeft geleid tot een oplossing. De consument is van mening dat de bank hem niet naar behoren heeft geholpen en hij vordert daarom vergoeding van € 1.750,- schade. De bank is het oneens met de consument en voert aan dat zij de consument tweemaal een speciale mogelijkheid heeft geboden om de App te activeren. De consument heeft hiervan volgens de bank geen gebruikgemaakt. De commissie is van oordeel dat het niet is vast komen te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank ertoe verplicht kan worden de App werkbaar te maken op nieuwe mobiele toestel van de consument en of de bank de verplichting heeft de door de consument gevorderde schade van € 1.750,- te vergoeden.

De bank kan niet verplicht worden de consument toegang te verlenen tot de App

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de betaalrekeningen en de aan één van deze rekeningen gekoppelde creditcard van de consument inmiddels zijn beëindigd wegens aanhoudende ongeoorloofde tekorten. De consument is hierover meerdere malen geïnformeerd en hij is in de gelegenheid gesteld deze tekorten aan te zuiveren. Nadat de tekorten niet werden aangezuiverd, heeft de bank de producten beëindigd.

3.3 De commissie overweegt als volgt. Inmiddels zijn de betaalrekeningen bij de bank op naam van de consument beëindigd. Omdat de consument geen lopende producten meer heeft bij de bank, kan de App niet geïnstalleerd worden op zijn nieuwe mobiele toestel. De consument heeft aldus geen belang meer bij zijn vordering op grond van artikel 3:303 Burgerlijk Wetboek. De commissie wijst deze vordering daarom af.

De bank is niet tekortgeschoten bij het verlenen van toegang tot de App

3.4 Ter onderbouwing van zijn schadevergoedingsvordering voert de consument het volgende aan. Vanaf ongeveer 19 mei 2025 probeert hij de App te installeren op zijn nieuwe mobiele telefoon. Hierbij ondervond hij, als gezegd, problemen. Zo lukte het niet om de instructies van de bank op te volgen en kreeg hij telkens een foutmelding. Later zou de App geïnstalleerd kunnen worden per SMS, die hij niet heeft ontvangen. Uiteindelijk heeft hij zowel wel het reguliere- als het alarmnummer van de bank meermaals gebeld. Daarnaast heeft hij bij e-mail en bij brief contact gezocht met de bank met het verzoek de app te installeren. De consument is zelfs langs een ING-kantoor geweest. Niets heeft tot een oplossing geleid. Er bleven foutmeldingen optreden. Dit heeft ertoe geleid dat hij geen inzicht had in de af- en bijschrijvingen op zijn betaalrekening, waardoor hij schade heeft geleden in de vorm van incassoprocedures, extra rentekosten, schade door afschrijvingen en reputatieschade. Alomvattend heeft de bank haar zorgplicht geschonden, want het is essentieel dat haar klanten toegang hebben tot de App.

3.5 De bank stelt daar het volgende tegenover. Op 23 mei 2025 en 23 juni 2025 heeft de bank een uitzondering gemaakt voor de consument, waardoor hij de App tijdelijk kon activeren op zijn nieuwe mobiele toestel met zijn betaalpas en een sms-code. Deze instructies zijn verzonden naar het bij de bank bekende e-mailadres van de consument, maar voor zover de bank kan nagaan heeft de consument hiervan geen gebruikgemaakt.

De bank heeft de consument daarnaast gewezen op alternatieve mogelijkheden om bankzaken te raadplegen, zoals Mijn ING, de ING Scanner en de saldolijn, bij brieven van 26 augustus 2025 en 9 oktober 2025.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende redelijke inspanningen verricht om de consument toegang tot zijn bankdiensten te verschaffen. De consument is meerdere malen schriftelijk geïnformeerd over methodes waarmee hij toegang zou (moeten) krijgen tot de App, daarnaast is voor hem een uitzondering gemaakt, waarvan de consument geen gebruik heeft gemaakt, voor zover de commissie kan nagaan. Tevens zou de termijn waarbinnen de consument van die uitzondering gebruik kon maken, twee weken, verlengd kunnen worden indien het de consument wederom niet lukte om de App te installeren. Dat het de consument uiteindelijk niet gelukt is de App te installeren op zijn nieuwe mobiele toestel, vormt op zichzelf dus geen reden om een zorgplichtschending van de bank aan te nemen.

De consument heeft geen recht op schadevergoeding

3.7 Nu de commissie geen tekortkoming van de bank heeft kunnen vaststellen, bestaat er geen verplichting tot vergoeding van de schade. Ten overvloede merkt de commissie op dat de consument zijn gestelde schade ook niet nader heeft onderbouwd. Deze vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl