Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0159

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Toegestane betalingstransactie. Phishing. Van de creditcard van de consument is een bedrag van € 759,12 afgeschreven. De consument stelt dat dit bedrag ten onrechte van zijn creditcardrekening is afgeschreven en de betaling een ongeautoriseerde betaling betreft. De consument vordert dat de bank dit bedrag aan hem vergoedt. Daarnaast stelt de consument dat de bank niet heeft voldaan aan haar zorgplicht. De commissie is van oordeel dat het in dit geval gaat om een toegestane betalingstransactie in juridische zin. Ook is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Er is geen verplichting voor de bank om de schade te vergoeden. De klachten van de consument zijn ongegrond en de vordering 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 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan waaraan een creditcard is gekoppeld. Voor het verrichten van transacties maakt de consument gebruik van de Mobiel Bankieren App.

2.2 Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden Mijn ING van toepassing.

2.3 Op 21 juni 2025 is via de creditcard van de consument een betaling uitgevoerd van € 759,12 (800.000 CLP). Kort daarna heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Zijn creditcard is toen geblokkeerd en hij is door de afdeling Fraude geïnformeerd dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking kwam.

2.4 De consument heeft vervolgens per brief van 23 juni 2025 een klacht ingediend bij de bank. Hierin heeft hij de situatie als volgt toegelicht. Op 21 juni 2025 heeft de consument een sms-bericht ontvangen dat zogenaamd van een bezorgdienst afkomstig was. De consument schrijft dat hij op dat moment ook daadwerkelijk een pakket verwachtte. In het bericht stond dat het pakket niet kon worden bezorgd door een fout in het adres en bij controle in de app van de bezorgdienst bleek inderdaad dat er een fout stond in het adres. De consument heeft vervolgens op de link geklikt en zijn creditcardgegevens ingevuld. De consument was in de veronderstelling een betaling te doen van € 0,30 aan invoerkosten en heeft daartoe toestemming gegeven. Kort daarna kwam de consument erachter dat een bedrag van € 759,12 was afgeschreven van zijn creditcard. De consument heeft toen direct contact opgenomen met de bank. De bank heeft zijn creditcard toen geblokkeerd. Verder staat in de brief onder andere dat de melding van de consument op 21 juni 2025 door de fraudeafdeling is afgewezen, zonder onderzoek of onderbouwing. Ook stelt de consument dat in zijn geval geen sprake is van grove nalatigheid en de bank de consument daarom volledig dient te compenseren. Tot slot stelt de consument dat de bank niet heeft voldaan aan haar zorgplicht, doordat hij niet op adequate wijze is geholpen en zijn klacht niet serieus is behandeld door de bank.

2.5 Per brief van 23 juli 2025 heeft de bank de klacht van de consument afgewezen, met als reden dat de consument de betaling zelf heeft geautoriseerd en daarmee met de betalingstransactie heeft ingestemd. In de brief staat verder onder andere dat de betaling is goedgekeurd via de Mobiel Bankieren App en dat daardoor sprake is van een legitiem gegeven betaalopdracht die vervolgens door de bank is uitgevoerd. De bank concludeert dat de schade van de consument niet voor vergoeding in aanmerking komt.

2.6 De consument heeft per brief van 3 augustus 2025 bezwaar gemaakt bij de bank tegen de afwijzing van zijn klacht. In de brief stelt hij onder meer dat hij in goed vertrouwen zijn gegevens heeft ingevuld, omdat hij daadwerkelijk een pakket verwachtte en in de officiële PostNL-app zag dat er iets mis was met het adres. Het sms-bericht kwam op de consument dan ook erg geloofwaardig over. Verder stelt de consument in zijn brief dat de transactie weliswaar technisch via de Mobiel Bankieren App door hem is bevestigd, maar dat daarbij sprake was van een wilsgebrek en de betaling daarmee kwalificeert als een niet-toegestane betalingstransactie. Ook stelt de consument in zijn brief dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, door zijn melding direct telefonisch af te wijzen, zonder inhoudelijk onderzoek te hebben gedaan.

2.7 Per e-mail van 5 augustus 2025 heeft de bank bevestigd het bezwaar van de consument in goede orde te hebben ontvangen en hierop binnen zes weken inhoudelijk te reageren. Vervolgens heeft de bank de consument per e-mail van 22 september 2025 laten weten dat zij meer tijd nodig heeft om inhoudelijk te reageren. De bank heeft per brief van 22 september 2025 inhoudelijk op het bezwaar van de consument gereageerd. Hierin wijst de bank opnieuw het verzoek van de consument tot schadevergoeding af en sluit zij daarmee de interne klachtprocedure.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank vergoeding van zijn schade van € 759,12. De consument stelt dat dit bedrag ten onrechte van zijn creditcardrekening is afgeschreven en de betaling een ongeautoriseerde betaling betreft. Ingevolge artikel 7:529 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de bank volgens de consument dan ook dit bedrag aan hem vergoeden. Bovendien heeft de bank volgens de consument niet voldaan aan haar zorgplicht.

2.9 De consument voert hiertoe het volgende aan:

- De consument is slachtoffer geworden van phishing. De consument dacht een betaallink van een bezorgdienst te openen en heeft de betaling niet bewust of weloverwogen uitgevoerd. Het bedrag van € 759,12 is dan ook onterecht van zijn creditcard afgeschreven. Artikel 7:529 BW bepaalt dat de bank de schade draagt bij een onbevoegde betaling, tenzij de klant met grove nalatigheid heeft gehandeld. Daarvan is in de situatie van de consument geen sprake. De consument heeft gehandeld als een gemiddeld zorgvuldig persoon.

- De bank heeft geen technische loggegevens overgelegd, waaruit blijkt dat de consument de transactie zelf heeft geautoriseerd. Hierdoor heeft zij niet voldaan aan haar bewijslast.

- De consument betwist dat hij, zoals gesteld door de bank, een tweede keer zou hebben geprobeerd een transactie goed te keuren, maar dat dit is mislukt vanwege onvoldoende saldo. Indien dit wel zou zijn gebeurd, dan wijst dit op een systeemfout of op handelingen van fraudeurs met zijn gegevens.

- Het feit dat de tweede poging zou zijn mislukt, toont aan dat het weigeren van een transactie technisch mogelijk is. Het overgeschreven bedrag was hoog, de ontvanger was een buitenlands bedrijf, de transactie week af van het normale bestedingspatroon van de consument en er was sprake van phishing. De bank had deze transactie dan ook moeten signaleren als verdacht en deze moeten blokkeren. Door dit na te laten, heeft de bank haar zorgplicht geschonden.

- Tot slot heeft de bank volgens de consument niet tijdig en adequaat gereageerd op zijn bezwaar. Ondanks dat de bank heeft aangegeven dat de behandeling van het bezwaar langer duurde, volgde een dag later een standaardafwijzing, die vrijwel identiek is aan de eerdere brieven.

De specifieke argumenten van de consument zijn daarin niet geadresseerd. Dit bevestigt dat de bank geen zorgvuldig en onafhankelijk onderzoek naar zijn klacht heeft gedaan.

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 gaat het om?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank verplicht is om de schade van de consument te vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransactie

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Er is sprake van een toegestane betalingstransactie als de betaalopdracht met instemming van de consument is verricht (artikel 7:522 lid 1 BW). De instemming met een betaalopdracht wordt verleend via de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW). Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voor het gebruikte betaalinstrument overeengekomen voorwaarden (artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524 lid 1 aanhef en sub a BW).

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument met de betalingstransactie heeft ingestemd. De consument stelt dat hij in de veronderstelling verkeerde dat het om een ander bedrag en een andere ontvanger ging en dat hij niet heeft willen instemmen met deze transactie. De bank stelt dat sprake is van een toegestane betaling, omdat de consument de betaling via de overeengekomen wijze heeft goedgekeurd. Volgens de bank ging het om een zogeheten Security Level 2 transactie, hetgeen inhoudt dat de transactie uit veiligheidsoverwegingen door de kaarthouder wordt bevestigd. Verder stelt de bank dat transacties waarvoor akkoord moet worden gegeven, altijd in de Mobiel Bankieren App worden getoond met het bedrag van de transactie en de naam van de ontvanger.

3.4 De commissie overweegt als volgt. In verweer heeft de bank gemotiveerd uiteengezet dat de transactie volgens de overeengekomen procedure is goedgekeurd via de Mobiel Bankieren App op de telefoon van de consument. De bank heeft dit ondersteund met afschriften uit haar administratie.

De consument stelt weliswaar dat hij beoogde toestemming te geven voor een ander bedrag, maar deze omstandigheid heeft geen invloed heeft op de vraag of – in de verhouding tussen de consument en de bank – de consument met de transactie heeft ingestemd. In het elektronische verkeer tussen de consument en de bank was het voor de bank niet kenbaar dat de consument de transactie niet wilde. Als een betaler alle afgesproken beveiligingsmaatregelen voor een betalingstransactie heeft doorlopen, dan mag de bank erop vertrouwen dat de betaler de transactie wilde verrichten. De benodigde toestemming verleent de betaler namelijk door het volgen van de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure voor een betalingstransactie.[1] Naar het oordeel van de commissie staat daarmee in juridische zin vast dat het gaat om een toegestane betalingstransactie. In het geval van een toegestane betalingstransactie bestaat op grond van de wettelijke regels voor betalingstransacties geen verplichting voor de bank om over te gaan tot vergoeding van schade.[2]

Geen schending zorgplicht

3.5 Wat de overige verwijten van de consument betreft, overweegt de commissie als volgt. Op de bank rust op grond van de contractuele relatie ten aanzien van de consument een zorgplicht. Deze zorgplicht strekt in beginsel niet zover dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3]

3.6 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van het ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.[4]

3.7 De commissie is van oordeel dat in dit geval niet is gebleken dat de bank ten tijde van de door de consument verrichte betalingstransactie 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten en het daaraan verbonden gevaar. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om voor de goedkeuring van de betalingstransactie onderzoek te doen. Gezien het voorgaande kon van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht in deze niet heeft geschonden.

---

[1] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2026-0061 en 2024-0331, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2026-0049, 2025-0452 en 2025-0503.
[3] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954, 2025-0503 en 2026-0049.
[4] Zie HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.8 De consument voert verder nog aan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, omdat zijn klacht niet juist is behandeld en de behandeling van zijn klacht te lang heeft geduurd. De commissie overweegt als volgt. Uit de overgelegde correspondentie blijkt dat de bank inhoudelijk is ingegaan op de door de consument aangevoerde klacht en deze gemotiveerd heeft weerlegd. Dat daarbij (deels) gebruik is gemaakt van gestandaardiseerde teksten, maakt op zichzelf niet dat de klachtbehandeling onzorgvuldig is geweest of dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Niet is gebleken dat de bank relevante individuele omstandigheden van de consument buiten beschouwing heeft gelaten of onevenredig lang heeft gedaan over haar reacties aan de consument. Bovendien is de schade van de consument niet ontstaan door handelen van de bank en had de schade niet kunnen worden voorkomen door de bank als zij anders of eerder had gereageerd. Dit klachtonderdeel slaagt daarom niet. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Conclusie

3.9 De commissie stelt vast dat niet is gebleken van een verplichting op grond waarvan de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden. Evenmin is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De klachten van de consument zijn ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klachten zijn artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening en artikel 2.2 van de Voorwaarden Mijn ING van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

1. *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*

2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

3. *De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

Artikel 524

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*

   a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en

   b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*

3. *De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.*

Artikel 528

1. *Onverminderd* artikel 526, *betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de*

eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

2. *Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.*

3. *Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.*

4. *Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.*

5. *Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig* artikel 527, tweede lid*, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*

6. *Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.*

Artikel 529

1. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*

2. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.*

3. *Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.*

4. *Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.*

5. *Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.*

Algemene voorwaarden

Artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening:

11.1 Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk. Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.

Artikel 2.2 van de Voorwaarden Mijn ING:

2.2 In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.