Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1125

(mr. dr. Ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer secretaris)

Datum uitspraak	3 november 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 consument te weten de brieven van 28 februari 2026 en 26 maart 2026; 3) het verweerschrift van de bank inclusief een schikkingsvoorstel; 4) de afwijzing door de consument van het schikkingsvoorstel van de bank en de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 houdt bij de bank betaal- en spaarrekening(en) (hierna: de rekeningen) aan. De consument verwijt de bank dat zij hem uitsluit van toegang tot zijn rekeningen met betalingsproblemen als gevolg. De consument stelt dat hij door de handelwijze van de bank financiële schade heeft geleden die de bank moet vergoeden. De consument vordert dat de bank hem digitale toegang tot zijn rekeningen verschaft op de door hem voorgestelde wijze. De door de consument voorgestelde wijze tot toegang tot zijn rekeningen wijkt af van de manier waarop de bank digitale toegang tot de bij haar aangehouden bankrekeningen heeft ingeregeld. De bank heeft de vorderingen van de consument gemotiveerd betwist. De commissie volgt de bank in haar verweer dat zij niet verplicht kan worden de door de consument voorgestelde digitale toegang tot zijn rekeningen aan te bieden of tot betaling van enige vergoeding aan de consument. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

De door de consument gevorderde toegang tot zijn rekeningen

3.1 In het klachtformulier vordert de consument dat de bank hem per direct en zonder nadere voorwaarden een geactiveerde ING Scanner verstrekt. De commissie stelt vast dat de consument zijn vordering tot toegang tot zijn rekeningen tijdens de klachtprocedure wijzigde. De commissie zal over deze gewijzigde vordering oordelen.

3.2 De gewijzigde vordering houdt in dat de bank hem onverwijld en kosteloos digitale toegang aanbiedt zonder dat daarvoor een smartphone is vereist, zonder dat daarvoor een Google-account is vereist en zonder afhankelijkheid van een sms-activeringscode op een door de bank zelf verklaard *"obsoleet"* verklaard toestel.[1] Hiernaast vordert de consument dat de bank hem een activeringscode aanbiedt die niet afhankelijk is van een telefoonnummer of sms-code, zoals activatie via persoonlijk klantbezoek, een door de bank uitgegeven hardware-token met kantooractivatie, of een equivalente methode die geen smartphone of actieve simkaart vereist.

3.3 Om zijn vorderingen te onderbouwen voert de consument tal van argumenten[2] aan die er kort gezegd op neerkomen dat de bank door opeenvolgende technische en organisatorische drempels op te werpen hem van digitale toegang tot zijn rekeningen uitsluit. De consument voegt hieraan toe dat de wet niet voorschrijft dat de toegang tot zijn rekeningen afhankelijk moet zijn van een smartphone, een Google-account of sms-authenticatie.

De bank heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid geen misbruik gemaakt

3.4 De commissie wijst de vorderingen van de consument af omdat zij van oordeel is dat de bank niet heeft gehandeld in strijd met geldende wet- en regelgeving. De vorderingen van de consument worden ook afgewezen omdat niet gebleken is dat de bank misbruik van haar beleidsvrijheid maakt of deze gebruikt op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze.[3]

3.5 De commissie wijst de vordering allereerst af om omdat de bank haar klanten de mogelijkheid biedt te kiezen tussen digitaal via de App met een smartphone of via MIJN ING met de ING Scanner of analoog bankieren. Van dwang tot bankieren via één specifiek kanaal zoals de consument stelt, is geen sprake.

---

[1] Met de in het verleden door de consument aangeschafte telefoon waarop Android 8 was geïnstalleerd kan vanaf eind oktober 2025 geen gebruik meer worden gemaakt van de Mobiel Bankieren App omdat de bank dat niet meer ondersteunt.

[2] De commissie gaat niet in op die stellingen van consument over een breed gedragen zorg over digitale uitsluiting. Enerzijds omdat de consument alleen kan klagen over een financiële dienst die hij zelf afneemt (vraag 1 onder 1 van het reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening). En anderzijds omdat de consument naar eigen zeggen digitaal vaardig is.

[3] De commissie past hierbij een marginale toets toe zie o.a. CvB Kifid 2017-029, GC Kifid nrs. 2021-0862, 2022-0489 en 2026-0512 te raadplegen in het uitsprakenregister via www.kifid.nl.

Daarbij wordt van belang geacht dat uit de toelichting van de bank over haar beleidswijzigingen volgt dat zij haar dienstverlening afstemt op veranderde betaaltrends, klantwensen en op bedrijfseconomische en veiligheidsredenen. Dat de consument over de beleidswijzigingen een andere mening heeft, maakt niet dat zijn verwijten slagen. Maar los hiervan: over de in het verleden door de bank doorgevoerde beleidswijzigingen kan onder meer vanwege het tijdsverloop nu niet meer geklaagd worden.[4] De commissie voegt hieraan toe dat zij voorbijgaat aan de algemene, niet onderbouwde en bij repliek aangevoerde stelling van de consument over een aaneenschakeling van niet-aangekondigde verzwaarde vereisten voor de toegang tot zijn rekeningen. Een stelling waarvoor het dossier ook geen steun biedt.

3.6 De aanleiding voor deze klachtprocedure is de in oktober 2025 door de bank doorgevoerde wijziging voor het gebruik van de App waardoor de consument stelt daarvan geen gebruik meer te kunnen maken. Deze wijziging houdt in dat van de App gebruik kan worden gemaakt als op de smartphone minimaal Android 11 of iOS 16 is geïnstalleerd. Een wijziging die de bank vanwege veiligheidsoverwegingen doorvoerde en waartoe zij bovendien contractueel bevoegd[5] is. Contractueel is namelijk afgesproken dat de bank betaalinstrumenten mag wijzigen voor het veilig gebruik van haar producten wat in het belang van haar klanten is en waarmee zij haar tegenover haar klanten in te vullen zorgplicht nakomt. Hier komt nog bij dat de commissie in eerdere uitspraken over het gebruik van besturingssystemen of Google Pay oordeelde dat de bank daarbij van haar beleidsvrijheid geen misbruik gebruik maakte en dergelijk beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.[6]

3.7 Dat de consument geen gebruik wil maken van het door de bank sinds 2019 aangeboden alternatief om betaalopdrachten met behulp van een ING Scanner te bevestigen, is aan hem. Om de ING Scanner te activeren moet voor één keer een sms-code worden ingevuld die de bank toestuurt. Met de bank stelt de commissie vast dat hiermee voldaan wordt aan de in de wet[7] neergelegde voorwaarden van sterke cliëntauthenticatie omdat het aan de bank is om die voorwaarden invulling te geven. De stelling van de consument dat in de wet niet is bepaald dat de toegang afhankelijk is van een smartphone, een Google-account of sms-keuze, is dus juist. Die keuze is aan de bank. En de keuze die de bank in dit verband maakte, valt binnen haar beleidsvrijheid en is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

3.8 Het bezwaar van de consument om van dit alternatief geen gebruik te maken is onder meer vanwege het risico rond het gebruik van een sms-code.

[4] Zie vraag 6 en vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.
[5] Artikel 52.1 van de Voorwaarden Betaalrekening, versie oktober 2025.
[6] Zie GC Kifid nrs. 2024-0761, 2025-0292, 2025-0889 en 2026-1052.
[7] Zie artikel 7: 514 onder ab van het Burgerlijk Wetboek.

Maar dit bezwaar leidt er in dit geval niet toe dat het besluit van de bank over de wijze waarop de ING Scanner geactiveerd wordt naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.9 De consument vindt het alternatief om analoog te bankieren geen volwaardig alternatief en ook te duur. De commissie overweegt dat analoog bankieren wellicht niet ideaal is, maar dat dit niet wegneemt dat er wel een alternatief is waarvan de consument gebruik kan maken. Dat de consument daarvoor niet wil kiezen is aan hem maar betekent niet dat de bank hem van toegang tot zijn rekeningen uitsluit. En dat de bank de extra kosten van analoog bankieren doorberekent aan die klanten die daarvan gebruik maken is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Proceshouding van de bank

3.10 De commissie gaat niet in op de klachten van de consument over het niet beantwoorden van brieven door de bank (waarvoor zij overigens haar excuses heeft aangeboden), op het kwijtraken van documenten en onregelmatige dateringen omdat de consument zijn vorderingen daarop niet heeft gebaseerd. Voor zover nodig merkt de commissie nog op dat niet is komen vast te staan dat de bank in deze procedure te laat heeft gereageerd.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 52.1 van de Voorwaarden Betaalrekening, versie oktober 2025 van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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