Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0468

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	18 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
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 en 3) het verweerschrift van ING.

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 is erfgenaam en executeur in de nalatenschap van haar vader (de erflater), die bij ING een betaalrekening en een krediet met variabele rente had. Vanaf de Erven van rekening heeft de consument in 2021 twee bedragen overgemaakt naar een stichting derdengelden van een advocatenkantoor. Zij stelt dat dit geld onterecht is uitgekeerd en dat ING had moeten ingrijpen, onderzoek had moeten doen of de betalingen had moeten terughalen. Daarnaast klaagt zij over de (volgens haar te lage) compensatie voor variabele rente van het krediet en over het besluit van ING om de Erven van rekening uiterlijk per 5 januari 2027 te beëindigen. De commissie wijst alle vorderingen af. De betalingen zijn door de consument zelf gedaan en ING hoefde deze niet te blokkeren of terug te draaien. Ook ten aanzien van de rentecompensatie en de beëindiging van de Erven van rekening is niet gebleken dat ING onjuist heeft gehandeld.

3. De beoordeling

De reikwijdte van de beoordeling

3.1 De commissie begrijpt dat de consument zich in een ingewikkelde en langdurige erf-rechtelijke kwestie bevindt. De consument is erfgenaam en executeur in de nalatenschap van haar vader. Haar vader hield bij ING een betaalrekening aan.

Na zijn overlijden in januari 2021 is die rekening omgezet in een zogenoemde Erven van rekening. Vanaf die rekening heeft de consument in augustus 2021 twee bedragen overgemaakt naar een rekening op naam van Stichting Beheer Derdengelden [naam advocaten kantoor]. Het gaat om een bedrag van € 50.000,00 op 10 augustus 2021 en een bedrag van € 2.406,57 op 11 augustus 2021.

3.2 De consument stelt dat het geld uiteindelijk niet terecht is gekomen waar het volgens haar terecht had moeten komen. Volgens haar is het geld ten onrechte aangewend door of via het advocatenkantoor en had ING moeten onderzoeken of de betalingen wel rechtmatig waren. Ook vindt zij dat ING de bedragen had moeten terughalen. Daarnaast klaagt zij over de compensatie voor variabele rente die ING aan de erven heeft aangeboden en over het feit dat ING de Erven van rekening niet langer dan tot 5 januari 2027 wil aanhouden.

3.3 De commissie zal deze drie klachtonderdelen afzonderlijk beoordelen. Daarbij staat voorop dat deze procedure gaat over het handelen van ING. De commissie kan dus alleen beoordelen of ING tegenover de consument is tekortgeschoten in haar verplichtingen als bank. De commissie kan niet beoordelen of de stichting derdengelden, het advocaten-kantoor, de advocaat van de wederpartij, de vermeende erfgenaam of legitimaris, de notaris of andere betrokkenen in de nalatenschap juist hebben gehandeld. Die vragen behoren niet tot de rechtsverhouding tussen de consument en ING.

ING hoefde de betalingen niet tegen te houden of terug te draaien

3.4 De kern van het eerste klachtonderdeel is dat de consument wil dat ING de twee betalingen van in totaal € 52.406,57 terugdraait of vergoedt. De commissie volgt de consument daarin niet.

3.5 Vaststaat dat de betalingen zijn gedaan vanaf de Erven van rekening bij ING en dat de consument deze betalingen zelf heeft ingevoerd en bevestigd via Mijn ING met de Mobiel Bankieren App of de ING scanner. De consument heeft ook zelf verklaard dat zij de betalingen bewust heeft verricht, in het kader van de afwikkeling van de nalatenschap. Daarmee staat vast dat zij de betaalopdrachten heeft gegeven en heeft geautoriseerd. Juridisch betekent dit dat sprake is van toegestane betalingstransacties. Dat de consument achteraf van mening is dat het geld niet (op deze wijze) had moeten worden overgemaakt, omdat de verdere afwikkeling van de nalatenschap anders is verlopen dan zij had voorzien, maakt dit niet anders. Voor de kwalificatie van een betaling als toegestaan is bepalend of de rekeninghouder de opdracht heeft gegeven en bevestigd. Dat is hier het geval, zodat geen sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie.

3.6 Een betaalopdracht die op die manier is gegeven en bevestigd, kan na autorisatie niet meer eenzijdig door de betaler worden ingetrokken. Dat volgt ook uit de voorwaarden van ING waarnaar ING heeft verwezen.

Dit sluit aan bij het wettelijke uitgangspunt dat een betaalopdracht na ontvangst en autorisatie onherroepelijk is (artikel 7:522 BW). ING mocht de betalingen daarom uitvoeren, was zelfs verplicht om dat te doen en kon deze daarna niet zelfstandig terugboeken.

3.7 Voor het terugboeken van geld vanaf de ontvangende rekening is medewerking van de ontvangende partij nodig. ING kon dat niet afdwingen enkel op grond van de stelling van de consument dat de betaling achteraf onjuist is gebleken.

3.8 De consument voert verder aan dat het ging om een stichting derdengelden van een advocatenkantoor en dat zij ervan uitging dat dit een onafhankelijke en neutrale rekening was. De commissie begrijpt dit standpunt zo, dat de consument meent dat het geld op die rekening veilig en onpartijdig zou worden beheerd totdat duidelijk was wie daarop recht had. Daarmee werpt de consument de vraag op of de stichting derdengelden juist heeft gehandeld met betrekking tot de door de consument aan de stichting betaalde bedragen. Als gezegd kan de commissie daarover geen oordeel geven. ING heeft over het beheer van de gelden op de rekening van de stichting derdengelden geen enkele zeggenschap en is daarom ook niet verantwoordelijk voor dat beheer.

3.9 Ook hoefde ING de betalingen niet vooraf te blokkeren of nader te onderzoeken. Een bank die optreedt als betaaldienstverlener moet in beginsel door de klant gegeven betaal-opdrachten uitvoeren. Op een bank rust geen algemene verplichting om bij iedere betaling te onderzoeken op welke rechtsgrond de klant betaalt, wie achter de ontvangende rekening zit, of de betaling civielrechtelijk verschuldigd is en of de betaling past binnen een erf-rechtelijk geschil. Dat geldt temeer wanneer de betaling door de klant zelf is ingevoerd en bevestigd. Het betalingsverkeer is ingericht op snelle en geautomatiseerde uitvoering van betaalopdrachten, waarbij de verantwoordelijkheid voor de inhoud en het doel van de betaling in beginsel bij de rekeninghouder ligt.

3.10 Dat het om een groot bedrag ging, maakt dit niet anders. Grote betalingen kunnen voor een individuele klant ingrijpend zijn, maar dat betekent niet dat de bank bij iedere grote betaling moet ingrijpen. Ook grote betalingen kunnen legitiem zijn, bijvoorbeeld in het kader van een nalatenschap, aankoop, afwikkeling van schulden of andere financiële verplichtingen. De consument heeft bovendien zelf aangevoerd dat zij vooraf met ING contact heeft gehad over het kunnen overmaken van het bedrag. Daaruit volgt niet dat ING wist of redelijkerwijs had moeten vermoeden dat sprake was van fraude, misbruik of een onrechtmatige betaling, integendeel.

3.11 De consument heeft uitvoerig toegelicht waarom zij achteraf meent dat het bedrag niet verschuldigd was, dat mogelijk geen sprake is van afstamming, dat het legaat mogelijk anders had moeten worden behandeld en dat de verdere afwikkeling van de nalatenschap onjuist is verlopen. Die omstandigheden kunnen voor de erfrechtelijke verhouding tussen de betrokken partijen van belang zijn. Voor de aansprakelijkheid van ING zijn zij dat echter niet.

ING was geen partij bij het testament, geen partij bij de gestelde afspraken over het legaat of de legitieme portie, geen beheerder van de ontvangende derdengeldenrekening en geen partij bij de verdere afwikkeling van de nalatenschap.

3.12 Daarbij komt dat de consument haar stelling dat sprake is geweest van fraude of oplichting door de ontvangende partij niet met voldoende verifieerbare en concrete stukken heeft onderbouwd. Maar ook als zou komen vast te staan dat het geld na ontvangst onjuist is aangewend, volgt daaruit nog niet zonder meer dat ING aansprakelijk is. Het verwijt aan ING ziet immers op de uitvoering van de betaalopdrachten. Die betaalopdrachten zijn door de consument zelf gegeven en geautoriseerd. ING hoefde de betalingen niet tegen te houden, was niet gehouden tot nader onderzoek naar de erfrechtelijke achtergrond daarvan en kon de betalingen na uitvoering niet zelfstandig terugdraaien.

3.13 Dit betekent dat ING niet gehouden is het bedrag van € 52.406,57 aan de consument te vergoeden.

ING heeft voldoende toegelicht dat wettelijke rente in het compensatievoorstel is meegenomen

3.14 Het tweede klachtonderdeel gaat over de compensatie voor variabele rente. De vader (erflater) van de consument had bij ING een krediet met variabele rente. ING heeft aan de erven een compensatievoorstel gedaan. De consument stelt dat ING daarbij ten onrechte geen wettelijke rente wil vergoeden.

3.15 ING heeft dit gemotiveerd betwist. Volgens ING bestaat de aangeboden compensatie uit een bedrag van € 49,92 aan renteverschil en een bedrag van € 9,50 aan wettelijke rente. Samen komt dit uit op € 59,42. ING heeft daarbij verwezen naar haar brief van 21 januari 2025 en de bijbehorende berekening. De consument heeft niet concreet onderbouwd waarom deze berekening onjuist zou zijn of waarom zij recht heeft op een hoger bedrag aan wettelijke rente.

3.16 De commissie stelt daarom vast dat ING voldoende heeft toegelicht dat in het compensatievoorstel wel degelijk wettelijke rente is meegenomen. Dat de compensatie nog niet is uitbetaald, komt volgens ING doordat de vaststellingsovereenkomst nog niet ondertekend retour is ontvangen. De consument heeft dit ook niet gemotiveerd weersproken. De commissie ziet daarom geen grond om te oordelen dat ING op dit punt is tekortgeschoten.

ING mag de Erven van rekening per 5 januari 2027 beëindigen

3.17 Het derde klachtonderdeel gaat over de Erven van rekening. De consument wil dat deze rekening ook na 5 januari 2027 kan worden aangehouden. Zij voert aan dat dit wenselijk is vanwege mogelijke toekomstige ontvangsten uit hoofde van auteursrechten van haar vader en vanwege de verdere administratieve afwikkeling van de nalatenschap.

3.18 De commissie begrijpt dat de consument praktische redenen ziet om de rekening langer aan te houden. Dat betekent echter niet dat ING verplicht is die rekening voor onbepaalde tijd beschikbaar te blijven stellen. Een Erven van rekening is bedoeld voor de financiële afwikkeling van bankzaken na overlijden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het betalen van nog openstaande kosten, het ontvangen van nog verschuldigde bedragen, het voldoen van erfbelasting en het verdelen van het saldo onder de rechthebbenden. Een dergelijke rekening is niet bedoeld als blijvende rekening voor toekomstige inkomsten die mogelijk nog jaren na het overlijden ontstaan.

3.19 De vader van de consument is in januari 2021 overleden. De rekening van de vader is in juli 2021 omgezet in een Erven van rekening. ING heeft toegelicht dat zij in beginsel een termijn van twee jaar hanteert na melding van het overlijden. In dit geval heeft ING de consument uitstel verleend tot 5 januari 2027. Daarmee kan de Erven van rekening ruim vijf jaar na omzetting nog worden aangehouden. ING heeft de consument dus al aanzienlijk langer de tijd gegeven dan haar gebruikelijke beleid voorschrijft.

3.20 ING heeft daarnaast voldoende toegelicht dat toekomstige ontvangsten op een andere rekening kunnen worden ontvangen. De consument kan partijen die mogelijk nog bedragen aan de erven verschuldigd zijn informeren dat betalingen voortaan op een andere rekening moeten worden gedaan. Dat dit voor de consument administratief minder praktisch is, maakt niet dat ING de Erven van rekening moet blijven voortzetten.

3.21 Een bank heeft in beginsel beleidsvrijheid bij de inrichting van haar producten en dienstverlening. Voor beëindiging van een betaalrekening is wel vereist dat daarvoor een opzeggingsbevoegdheid bestaat. ING heeft in dit verband verwezen naar artikel 43.1 van de Voorwaarden Betaalrekening. Op grond van die bepaling mag ING de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Vaststaat dat ING die termijn ruimschoots in acht heeft genomen. De contractuele opzeggingsbevoegdheid van ING is daarnaast niet onbeperkt. De bank moet haar bevoegdheden uitoefenen op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar mag zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). In dit geval heeft ING de rekening niet abrupt beëindigd, maar juist een ruime termijn gegeven. Ook heeft ING toegelicht waarom een Erven van rekening naar haar aard tijdelijk is. De consument heeft daartegenover onvoldoende zwaarwegende omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat beëindiging per 5 januari 2027 onaanvaardbaar is.

3.22 De commissie komt daarom tot het oordeel dat ING de Erven van rekening per 5 januari 2027 mag beëindigen.

Conclusie

3.23 De commissie begrijpt dat de consument de afwikkeling van de nalatenschap als onjuist en onbevredigend ervaart en dat dit voor haar ingrijpend is. Dat betekent echter niet dat ING daarvoor aansprakelijk is.

De twee betalingen aan de stichting derdengelden zijn door de consument zelf gedaan en ING was alleen gehouden tot uitvoering van de betalingen. ING hoefde de betalingen niet te blokkeren, hoefde geen onderzoek te doen naar de erfrechtelijke achtergrond daarvan en kon de betalingen niet zelfstandig terugboeken. Verder is niet gebleken dat ING de wettelijke rente in het compensatievoorstel onjuist heeft berekend of dat ING de Erven van rekening na 5 januari 2027 moet blijven aanhouden.

3.24 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

3.25 De vorderingen van de consument worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.26 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 43.1 van de Voorwaarden Betaalrekening van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het artikel niet in strijd met deze regelgeving.

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 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