Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0572

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	15 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 houdt een betaalrekening aan bij ING. Vanaf die rekening heeft hij twee betalingen gedaan voor in totaal € 99.382,74, waarna is gebleken dat hij slachtoffer is geworden van beleggingsfraude. Volgens de consument had ING de betalingen moeten tegenhouden of hem daarvoor moeten waarschuwen, omdat sprake was van ongebruikelijke en risicovolle transacties. Hij vordert vergoeding van € 99.382,74. ING betwist dat zij daarvoor aansprakelijk is. De commissie oordeelt dat de betalingen door de consument zelf zijn toegestaan en dat niet is komen vast te staan dat ING bij de uitvoering daarvan concrete wetenschap had van fraude. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

3.1 De commissie stelt voorop dat de consument slachtoffer is geworden van beleggingsfraude en daardoor een aanzienlijk geldbedrag is kwijtgeraakt. Dat is ingrijpend.

De vraag die de commissie moet beantwoorden is echter niet óf de consument is opgelicht, maar of ING daarvoor juridisch verantwoordelijk kan worden gehouden.

3.2 Vast staat dat de consument op 12 juni 2025 een bedrag van € 49.726,00 en op 16 juni 2025 een bedrag van € 49.656,74 heeft overgemaakt vanaf zijn betaalrekening bij ING naar twee verschillende Italiaanse betaalrekeningen. De consument heeft deze betalingen zelf ingevoerd en vervolgens via de Mobiel Bankieren App geautoriseerd. Daarmee staat vast dat sprake is van toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW). Tussen partijen is ook niet in geschil dat de betalingen technisch correct zijn uitgevoerd overeenkomstig de door de consument verstrekte betaalopdrachten.

3.3 Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is een betaaldienstverlener in beginsel gehouden een door de rekeninghouder gegeven betaalopdracht uit te voeren. Daarbij geldt bovendien dat een eenmaal door de rekeninghouder geautoriseerde betaalopdracht in beginsel onherroepelijk is. Dat volgt ook uit de tussen partijen overeengekomen voorwaarden voor het gebruik van de betaalrekening en de Mobiel Bankieren App. Anders dan bij bijvoorbeeld phishing of misbruik van bankgegevens door derden, is in deze zaak geen sprake van onbevoegde transacties of misbruik van betaalinstrumenten. De consument heeft de betalingen zelf verricht.

3.4 Dat betekent dat de consument alleen aanspraak kan maken op schadevergoeding wanneer ING, ondanks het toegestane karakter van de betalingen, is tekortgeschoten in haar (bijzondere) zorgplicht.

Op ING rust geen algemene verplichting om alle betalingen inhoudelijk te controleren

3.5 De consument stelt dat ING de betalingen had moeten herkennen als frauduleus en hem daarvoor had moeten waarschuwen. Volgens hem ging het om ongebruikelijke transacties van grote omvang naar buitenlandse privérekeningen, die bovendien sterk afweken van zijn gebruikelijke betaalpatroon. Ook wijst hij erop dat in de omschrijving van een betaling werd verwezen naar de aankoop van cryptovaluta (“buy 57300 usdc”).

3.6 De commissie begrijpt dat de consument deze omstandigheden achteraf als duidelijke signalen van fraude ziet. Dat betekent echter nog niet dat ING de betalingen daarom had moeten tegenhouden of nader had moeten onderzoeken.

3.7 Bij de beoordeling is van belang dat ING in deze situatie uitsluitend optrad als betaaldienstverlener.

Volgens eerdere uitspraken van Kifid rust op een bank in die rol geen algemene verplichting om alle door klanten verrichte betalingen inhoudelijk te controleren, de achterliggende transactie te beoordelen of te onderzoeken of een klant mogelijk wordt opgelicht.[1] Een dergelijke algemene monitoringsplicht zou zich bovendien moeilijk verdragen met het maatschappelijk belang van een efficiënt en geautomatiseerd betalingsverkeer.

3.8 Dat een betaling achteraf onderdeel blijkt te zijn geweest van fraude, betekent daarom niet zonder meer dat de bank die betaling vooraf had moeten herkennen als frauduleus. Dat geldt ook wanneer een betaling qua hoogte, frequentie of bestemming afwijkt van het reguliere betaalpatroon van een klant. Grote internationale betalingen kunnen immers ook legitieme oorzaken hebben, zoals investeringen of vastgoedtransacties.

3.9 De commissie volgt de consument daarom niet in zijn standpunt dat ING reeds vanwege de hoogte van de bedragen, de buitenlandse bestemming of de verwijzing naar cryptovaluta gehouden was de betalingen tegen te houden of hem daarvoor te waarschuwen.

Niet is komen vast te staan dat ING vóór uitvoering van de betalingen concrete wetenschap had van fraude

3.10 Dat neemt niet weg dat onder bijzondere omstandigheden van een bank wél mag worden verwacht dat zij ingrijpt. Daarvoor is echter vereist dat de bank beschikte over voldoende concrete aanwijzingen dat sprake was van fraude of misbruik. In de rechtspraak wordt dit ook wel aangeduid als subjectieve wetenschap aan de zijde van de bank.

3.11 Volgens de consument was daarvan sprake. Hij voert in dat verband met name aan dat ING op 25 juni 2025 een derde vergelijkbare betaling van € 49.836,00 heeft tegengehouden en dat een medewerker van de fraudeafdeling tijdens een telefoongesprek zou hebben meegedeeld dat ook bij de eerdere betalingen sprake was van duidelijke fraude-indicatoren.

3.12 De commissie volgt de consument hierin niet.

3.13 ING heeft toegelicht dat de betalingen van 12 en 16 juni 2025 geen fraude-alert hebben gegenereerd binnen haar fraudemonitoringssysteem. Volgens ING ontstond pas bij de betaling van 25 juni 2025 een automatische fraude-alert, waarna contact met de consument is opgenomen en verdere uitvoering van die betaling is voorkomen. ING heeft verder toegelicht dat de transacties weliswaar overeenkomsten vertoonden, maar op relevante punten ook van elkaar verschilden, onder meer doordat sprake was van verschillende begunstigden, verschillende banken en verschillende omschrijvingen.

3.14 De commissie acht deze toelichting voldoende begrijpelijk en onvoldoende weersproken.

[1] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0639, te vinden op www.kifid.nl.

Dat achteraf bezien sprake blijkt te zijn van een vergelijkbaar fraudepatroon, betekent nog niet dat ING reeds vóór uitvoering van de eerdere betalingen concrete wetenschap had van fraude of verplicht was in te grijpen.

3.15 Daarbij komt dat de consument aanvankelijk heeft gesteld dat de betaling van 16 juni 2025 tijdens de verwerking extra werd gecontroleerd en vervolgens op een “verzendlijst” werd geplaatst. ING heeft echter gemotiveerd toegelicht dat dit niet zag op de betaling van 16 juni 2025, maar op een eerdere betaling van 11 juni 2025 van € 40.000,00 naar Freedom Finance Europe LTD. Volgens ING genereerde juist die betaling een alert, waarna tijdelijk nader onderzoek heeft plaatsgevonden. ING heeft daarbij toegelicht dat Freedom Finance Europe LTD een bestaande financiële dienstverlener is waar de consument een eigen beleggings- of cryptorekening aanhield en waarnaar hij al vaker bedragen overboekte. Het ging volgens ING daarom niet om een betaling aan een onbekende particuliere begunstigde, maar om een betaling binnen een bestaande relatie van de consument met een professionele financiële partij. Tegen die achtergrond is begrijpelijk dat de tijdelijke controle van die betaling niet zonder meer aanleiding gaf om fraude of oplichting aan te nemen.

3.16 Ook indien de consument ervan uitging dat de melding "controle vergt meer tijd" betrekking had op de betaling van 16 juni 2025, volgt daaruit nog niet dat ING op dat moment concrete wetenschap had van fraude. Een tijdelijke controle of vertraging in de verwerking van een betaling kan verschillende oorzaken hebben en vormt op zichzelf onvoldoende grond voor de conclusie dat ING wist of behoorde te weten dat sprake was van oplichting. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat tussen partijen achteraf onduidelijkheid is ontstaan over de betekenis van de verzendlijst en de daarop betrekking hebbende communicatie.

3.17 De commissie ziet daarom onvoldoende grond om aan te nemen dat ING bij de betaling van 16 juni 2025 daadwerkelijk beschikte over concrete fraudesignalen die noopten tot het blokkeren van de betaling of het waarschuwen van de consument.

Het ingrijpen op 25 juni 2025 betekent niet dat ING eerder had moeten ingrijpen

3.18 De consument leidt uit het feit dat ING op 25 juni 2025 wel heeft ingegrepen af dat ING dat ook bij de eerdere betalingen had moeten doen. De commissie volgt hem daarin niet.

3.19 Dat een later uitgevoerde betaling wél een alert genereert, betekent niet automatisch dat eerdere betalingen eveneens als frauduleus hadden moeten worden aangemerkt. Fraudemonitoring vindt plaats aan de hand van een combinatie van indicatoren en omstandigheden. Dat een systeem op enig moment een alert genereert, betekent niet dat iedere eerdere vergelijkbare transactie noodzakelijkerwijs ook tot een alert had moeten leiden.

3.20 Daarbij acht de commissie van belang dat ING de betaling van 25 juni 2025 uiteindelijk juist heeft tegengehouden en daarmee verdere schade voor de consument heeft voorkomen.

Dat bevestigt weliswaar dat ING over fraudedetectiesystemen beschikt, maar levert op zichzelf geen bewijs op dat ING bij de eerdere betalingen al concrete wetenschap had van fraude.

3.21 Ook de door de consument gestelde mededeling van de medewerker van de fraudeafdeling maakt dat niet anders. De commissie kan in het midden laten wat tijdens dit gesprek exact is gezegd. Ook indien wordt uitgegaan van de lezing van de consument, volgt daaruit slechts een achteraf gemaakte beoordeling van reeds uitgevoerde transacties. Daaruit kan niet worden afgeleid dat ING vóór uitvoering van die transacties reeds beschikte over concrete aanwijzingen van fraude.

ING is niet aansprakelijk voor de schade van de consument

3.22 De commissie begrijpt dat de consument van mening is dat ING hem beter had moeten beschermen tegen deze vorm van fraude. Dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting is zonder meer ernstig en betreurenswaardig. Dat leidt in dit geval echter niet tot het oordeel dat ING juridisch aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade.

3.23 De betalingen zijn door de consument zelf uitgevoerd en toegestaan. Niet is komen vast te staan dat ING vóór uitvoering van de betalingen beschikte over concrete aanwijzingen van fraude die maakten dat zij gehouden was de betalingen tegen te houden, nader te onderzoeken of de consument daarvoor te waarschuwen. Van een schending van de (bijzondere) zorgplicht door ING is daarom geen sprake.

3.24 De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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