# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0099

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 30 januari 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 |

## Samenvatting

Creditcard-transacties. Van de aan de creditcard gekoppelde betaalrekening van de consument zijn een drietal bedragen afgeschreven. De consument is van mening dat de transacties onterecht zijn en wil dat de bank de transacties vergoedt. De commissie komt aan de hand van de gegevens uit de bankadministratie tot het oordeel dat sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. De vorderingen van de consument worden 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en de 5) 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 gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet 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 (Mastercard) is gekoppeld. Hierbij maakt de consument gebruik van internet- en mobielbankieren. Tevens maakt de consument gebruik van een digitale betaalpas via Apple Pay op zijn mobiele telefoon.

2.2 Op 9 januari 2025 zijn er met de creditcard van de consument via Apple Pay drie betalingen uitgevoerd voor een bedrag van in totaal € 518,21.

2.3 Nadat de consument aan de bank heeft verzocht om dit bedrag terug te storten, heeft de bank op 21 maart 2025 de consument gemaild dat gebleken is dat de consument de betalingen op 9 januari 2025 zelf heeft verricht en daarvoor akkoord heeft gegeven. Het is om die reden dat volgens de regelgeving van Mastercard, het bedrag ook niet kan worden teruggevraagd, aldus de bank.

2.4 De consument heeft de bank op 19 mei 2025 gemaild:

> *"(...) Ik heb direct contact opgenomen met de ING Helpdesk via het noodnummer om te melden dat ik deze betalingen niet herkende. Tijdens dat gesprek werd mij verteld dat het om **reserveringen** ging en dat het bedrag mogelijk binnen 15 dagen zou worden teruggestort.(...)".*

*De klacht en vordering*

2.5 De consument klaagt er over dat de bank weigert hem € 518,21 terug te betalen. De consument onderbouwt zijn klacht als volgt.

2.6 De consument heeft direct nadat hij de verdachte transacties zag contact met de bank contact opgenomen en heeft daarvan aangifte gedaan en weet zeker dat hij die betalingen niet bewust heeft gedaan. En als hij de transacties al heeft geautoriseerd, dan is dat gebeurd onder misleiding of valse voorwendselen. De bank heeft geen rekening gehouden met zijn melding, hem onvoldoende beschermd tegen frauduleuze activiteiten en niet voldoende onderzocht of sprake was van fraude en daardoor haar zorgplicht niet nagekomen. Daarnaast stelt de consument mentale schade te ervaren in de vorm van stress, onzekerheid en frustratie door het gevoel dat hij niet serieus wordt genomen.

2.7 Toen de consument met de noodlijn van de bank belde is hem verteld dat het geld zou worden teruggestort, maar de bank doet dat niet.

2.8 De consument vordert dat de bank € 518,21 terugbetaalt met de wettelijke rente daarover vanaf 19 mei 2025. En voorts dat de bank erkent dat hij slachtoffer is geworden van fraude, haar procedures rondom fraudedetectie en klantbescherming evalueert en verbetert om herhaling te voorkomen.

*Het verweer*

2.9 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 het om gaat*

3.1 De commissie dient in deze kwestie de vraag te beantwoorden of de bank verplicht is de gestelde schade van de consument te vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel dit als volgt toe.

*Toegestane betalingstransacties*

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalings-transactie 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, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument met de betalingstransacties heeft ingestemd. De consument stelt de transacties niet te herkennen en als hij de transacties zou hebben geautoriseerd, dan is hij daartoe misleid. De bank stelt dat sprake is van toegestane betalingen omdat de consument de betalingen met de Mobiel Bankieren App op zijn mobiele telefoon heeft goedgekeurd. De bank onderbouwt haar stelling door een uitdraai uit haar systemen te overleggen waaruit volgt dat alle drie de transacties (zogenoemde Security level 2) uit veiligheidsoverwegingen door de kaarthouder oftewel de consument zijn bevestigd via de Mobiel Bankieren App op de mobiele telefoon van de consument. Aan de hand van een overzicht van de inloggegevens van de Mobiel Bankieren App en het 'Mijn ING-account' van de consument is vast te stellen dat met de mobiele telefoon van de consument is ingelogd op het IP adres dat hij doorgaans gebruikt, aldus de bank.

3.4 Naar het oordeel van de commissie kwalificeren de transacties als toegestane transacties. De bank heeft onder verwijzing naar artikel 11.1 van de Voorwaarden Betaalrekening onweersproken gesteld dat een opdracht die de klant via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App bevestigt, na de autorisatie (door middel van de Mobiel Bankieren App) onherroepelijk worden. En dat een door middel van Mijn ING of de Mobiel Bankieren App opgegeven opdracht op grond van artikel 2.2. van de Voorwaarden Mijn ING niet meer kan worden ingetrokken nadat deze door de rekeninghouder is goedgekeurd. Aldus heeft de bank naar het oordeel van de commissie mede aan de door haar overlegde bank-administratie voldoende onderbouwd dat de transacties zijn goedgekeurd door de consument volgens de overeengekomen vorm en procedure.

Dat de consument naar eigen zeggen misleid[1] zou zijn, maakt dit niet anders.[2] In het elektronische verkeer tussen de consument en de bank was het voor de bank niet kenbaar dat de consument de transacties niet wilde. Als een betaler alle afgesproken beveiligingsmaatregelen voor betalingstransacties heeft doorlopen, dan mag de bank erop vertrouwen dat de betaler de transacties wilde verrichten. De benodigde toestemming verleent de betaler namelijk door het volgen van de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure voor een betalingstransactie. De bank mocht er dus op vertrouwen dat de consument met de betalingen instemde, waarmee sprake is van toegestane betalingstransacties.

3.5 Dit betekent dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de betalingstransacties. Op de bank rustte gelet op artikel 7:533 lid 4 BW de verplichting de transacties uit te voeren. De rol van de bank als betaaldienstverlener is aldus in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.

3.6 De commissie stelt vast dat de consument wisselende standpunten innam over de toezegging van de bank de transacties te zullen vergoeden. Aan de ene kant zou dit door de bank telefonisch zijn toegezegd maar aan de andere kant zou verteld zijn dat het ging om reserveringen die mogelijk zouden worden terugbetaald, zie hiervoor onder 2.4. Maar wat hier ook van zij: het dossier biedt geen steun voor de stelling van de consument dat de bank zou hebben toegezegd de betalingen te vergoeden. Op deze grond is de vordering van de consument dus niet toe te wijzen.

*Overige verwijten*

3.7 Wat de overige verwijten van de consument betreft overweegt de commissie als volgt. De bank kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van een transactie zonder (voldoende) monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3]

3.8 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.[4] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').

---

[1] Ondanks daartoe te zijn uitgenodigd heeft de consument niet het proces-verbaal van aangifte aan het dossier toegevoegd.

[2] Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0331; Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 24 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7950, Rechtbank Midden-Nederland 7 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:4459 en Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

[3] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

[4] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR 2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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. De commissie overweegt hierover als volgt.

3.9 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Het is om deze redenen dat in dit geval niet van de bank kon worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit leidt ertoe dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

3.10 De commissie passeert, tot slot, de stelling van de consument dat de bank zijn melding niet serieus nam of niet zou hebben onderzocht, dit volgt niet uit het dossier.

3.11 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.[5] 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. De commissie overweegt hierover als volgt.

3.12 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Het is om deze redenen dat in dit geval niet van de bank kon worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit leidt ertoe dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

3.13 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Het is om deze redenen dat in dit geval niet van de bank kon worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit leidt ertoe dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

*Conclusie*

3.14 Het is op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen dat de commissie vaststelt dat niet gebleken is dat er een wettelijke of contractuele verplichting op de bank rust op grond waarvan zij tot vergoeding van de schade is gehouden. Evenmin is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende wettelijke of contractuele zorgplicht heeft geschonden. Alhoewel het te betreuren is dat de consument zoals hij stelt slachtoffer is geworden van oplichting, luidt de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vorderingen moeten worden afgewezen.

[5] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR 2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

*Ambtshalve toetsing*

3.15 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 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 ze 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