Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0474

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	17 juni 2025
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

Betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van een fraudeur die met zijn betaalpas en mobiele telefoon verschillende onbevoegde betalingstransacties heeft gedaan. De bank heeft, in eerste instantie niet, maar tijdens de procedure bij Kifid alsnog de door de consument geleden materiële schade vergoed aan de consument. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarom geen (concreet) belang meer bij beantwoording van de vraag of hij hoe dan ook recht had op een materiële schadevergoeding. Ook ziet de commissie geen aanleiding om een immateriële schadevergoeding toe te kennen. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) 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 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 heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 De consument heeft aangegeven dat hij in de nacht van 14 op 15 juli 2024 in een hotel in [naam land] is gedrogeerd waarbij onder andere zijn betaalpas en mobiele telefoon zijn gestolen. Vervolgens zijn door deze onbevoegde met zijn telefoon via Google Pay, zijn PayPal- en BUX-account, negen betalingstransacties verricht ten laste van zijn betaalrekening voor in totaal € 652,11.

2.3 Zodra hij in de gelegenheid was, heeft de consument de fraudelijn van de bank gebeld om zijn bankpas en internetbankieren te blokkeren. Ook heeft hij direct aangifte gedaan bij de lokale autoriteiten. Vervolgens heeft de consument nog enkele keren contact gehad met de bank om opnieuw toegang te krijgen tot internetbankieren. Op het moment dat hij weer in de app van de bank kon inloggen, heeft hij de door de onbevoegde gedane betalings-transacties van in totaal € 652,11 ontdekt, welke zijn verricht in de tijd dat hij bewusteloos was.

2.4 De consument heeft de bank verzocht het bedrag te vergoeden. Dit verzoek heeft de bank tweemaal telefonisch en eenmaal schriftelijk afgewezen. Het heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid. De bank heeft tijdens de klachtprocedure alsnog besloten om het bedrag van € 652,11 te vergoeden.

2.5 De klacht was daarmee nog niet volledig opgelost. Hieronder wordt daarom ingegaan waarover de klacht van de consument nog gaat.

De klacht en vordering

2.6 De consument is van mening dat de bank zonder meer gehouden was om het bedrag te vergoeden. Volgens de consument is hij niet (grof) nalatig geweest zoals de bank heeft gesteld en had de bank de niet-toegestane betalingstransacties meteen terug moeten betalen zodra hij daar melding van had gemaakt. De enige uitzondering daarop is als er een sterk vermoeden van frauduleus gedrag is zodat de bank een onderzoek kan starten. In zijn geval is geen sprake geweest van frauduleus gedrag en is er geen onderzoek gestart, maar de bank heeft de transacties niet ongedaan gemaakt. Volgens de consument ligt de bewijslast bij (grove) nalatigheid bij de bank en niet bij hem. In zijn geval is geen bewijs aangedragen dat hij geheime codes heeft gedeeld, en het mag duidelijk zijn dat iemand die bewusteloos is zich niet kan verzetten bij het gebruik van diens vingerafdruk- of gezichts-scanner. Dat hij iemand – achteraf gezien – onterecht heeft vertrouwd maakt niet dat hij daarmee in strijd heeft gehandeld met de uniforme veiligheidsregels van de bank. Daarvan heeft de bank geen enkel bewijs aangeleverd. Hij was gedrogeerd en beroofd, waarna zijn telefoon is misbruikt voor de transacties. Hij is van mening dat hij niet nalatig is geweest en de bank dus ook gehouden was deze onbevoegde transacties te vergoeden.

2.7 De consument betwist bovendien de geldigheid van de voorwaarden van de bank met betrekking tot Google Pay. De bank is volgens hem net zo goed aansprakelijk voor schade die voortkomt uit diefstal via Google Pay. Hij acht een uitspraak van Kifid hierover dan ook voor andere consumenten van belang.

Als blijkt dat deze app geen bescherming biedt tegen ongeautoriseerde transacties zoals de eigen apps van de banken dat wel doen/deden, is dat voor de gebruikers een aanzienlijk risicovollere dienst om te gebruiken, ondanks dat het exact dezelfde functionaliteiten heeft als de apps of bankpassen van de bank zelf. Hij vraagt Kifid om een uitspraak die duidelijkheid biedt voor toekomstige gevallen.

2.8 Daarnaast eist de consument ook een immateriële schadevergoeding van € 1.750,-, omdat het proces langdurig was en het zijn mentale gezondheid heeft aangetast. Deze schade is ontstaan doordat de bank niet de geldende regels heeft nageleefd en dat het vervolgens ruim zes maanden heeft geduurd om een oplossing te vinden; zes maanden waarin hij het misdrijf niet achter zich heeft kunnen laten. In die periode heeft de consument regelmatig last gehad van hoofdpijn en andere stressklachten, verergerd door de interacties die hij met de bank heeft gehad. Ook nu heeft hij nog moeite met het vertrouwen van onbekenden, omdat hij niet weet wat ze kunnen doen. Als gevolg daarvan is zijn mentale gezondheid onrechtmatig aangetast.

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 gaat het om?

3.1 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat hij, ondanks dat de bank coulancehalve zijn materiële schade van € 652,11 heeft vergoed, alsnog duidelijkheid wil of de bank hoe dan ook verplicht was om dat bedrag aan hem te vergoeden. Daarnaast is de consument van mening dat hij nog recht heeft op een immateriële schadevergoeding van de bank.

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de consument, door de vergoeding van zijn materiële schade, feitelijk geen belang meer heeft bij dit deel van zijn klacht. Volgens de bank is dit klachtonderdeel daarom niet langer behandelbaar. Verder heeft de bank aangevoerd dat geen aanleiding bestaat voor een vergoeding van immateriële schade omdat er geen sprake is van een situatie zoals genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.3 De commissie is van oordeel dat de consument geen (concreet) belang meer heeft met betrekking tot de vraag of hij hoe dan ook recht had op een materiële schadevergoeding en dat hij ook geen recht heeft op een immateriële schadevergoeding. Dat licht de commissie hieronder nader toe.

Geen belang meer bij klacht over materiële schade

3.4 Uit vraag 15 van het Reglement van Kifid volgt dat Kifid klachten behandelt naar Nederlands recht. In artikel 3:303 BW staat dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt.[1] De commissie kan op grond hiervan bepalen dat een klacht of klachtonderdeel niet (verder) in behandeling hoeft te worden genomen. Tussen de consument en de bank is niet in geschil dat de materiële schade van de consument is vergoed. Hij heeft in zoverre dus geen belang meer bij een uitspraak over die vordering.

3.5 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat hij wil weten of hij, niet alleen coulance-halve maar hoe dan ook, recht had op vergoeding van zijn materiële schade door de bank, betreft dat feitelijk een verzoek tot een verklaring van recht. Hoewel de commissie kan begrijpen dat hij dat wil weten, is dat een onvoldoende belang om dit klachtonderdeel inhoudelijk te behandelen. In het gunstigste geval kan dat immers slechts leiden tot de conclusie dat de bank deze schade dient te vergoeden, wat zij dus al heeft gedaan. Voor zover het hier zou kunnen gaan om een mogelijk toekomstig belang, al dan niet van de consument zelf of van andere consumenten, is dat ook niet voldoende. Kifid behandelt alleen klachten in individuele gevallen over concrete geschillen. Mocht de consument, of een andere consument, in de toekomst belang hebben bij een uitspraak op een soortgelijke klacht, kan daarover op dat moment een klacht worden ingediend.

3.6 De commissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook niet behandelbaar.

De consument heeft geen aanspraak op een immateriële schadevergoeding

3.7 De consument heeft een immateriële schadevergoeding van € 1.750,- gevorderd, omdat het proces langdurig was en het zijn mentale gezondheid heeft aangetast (zie 2.8). Nu de bank de materiële schade van de consument pas in de procedure bij Kifid (coulance halve) heeft vergoed, heeft dat op zichzelf lang geduurd. Dat hetgeen de consument is overkomen een grote impact op hem heeft gehad en hij al die tijd het misdrijf niet achter zich heeft kunnen laten, kan de commissie begrijpen. De commissie acht in dit geval echter onvoldoende gronden aanwezig om een immateriële schadevergoeding toe te wijzen.

3.8 De commissie geeft geen oordeel over de vraag of op de bank een verplichting tot schade-vergoeding rust. Ook als dat zo zou zijn zou de bank namelijk niet verplicht zijn tot vergoeding van immateriële schade. Voor een dergelijke vergoeding is alleen plaats in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.[2] De consument moet daarbij duidelijk en overtuigend aantonen dat er immateriële schade is en dat deze schade het gevolg is van het handelen van de bank. De commissie is van oordeel dat de klacht niet geplaatst kan worden onder één van de in dit artikel genoemde gronden.

[1] Tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Voor wat betreft de in dat wetsartikel onder b genoemde grond overweegt de commissie dat zij begrijpt dat de consument in de periode na het misdrijf en vervolgens bij het contact met de bank stress heeft ervaren, maar psychisch onbehagen of een gekwetst gevoel is in dit geval niet voldoende.[3] Het is voorts niet aannemelijk geworden of aangetoond dat de mentale gezondheid van de consument uitsluitend door het handelen van de bank onrechtmatig is aangetast. Een grond voor het toekennen van de gevorderde immateriële schadevergoeding ontbreekt derhalve.[4]

Wat is de conclusie?

3.9 De bank heeft de materiële schade aan de consument vergoed. De commissie doet, bij gebrek aan belang, daarom geen uitspraak of de bank (ook) verplicht was om dat bedrag te vergoeden. Voor de vordering van immateriële schadevergoeding is geen grond. De vordering moet worden afgewezen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[3] Zie Hoge Raad 13 januari 1995, NJ 1997, 366.
[4] Vergelijkbaar GC Kifid 2025-0018 en 2024-1103.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Boek 3
Artikel 3:303 BW
Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.

Boek 6
Artikel 6:106 BW
Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.