Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0259

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	16 maart 2026
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

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De telefoon van de consument is gestolen en derden hebben toegang gekregen tot zijn account bij de bank en verschillende transacties verricht. De consument vordert van de bank vergoeding van de door hem geleden schade ten bedrage van € 4.548,-. De commissie komt tot het oordeel dat de consument niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht heeft voldaan door onvoldoende inzicht te bieden hoe zijn persoonlijke mobiele pincodecode bij onbevoegde derden bekend is geraakt. De conclusie is daarom dat de consument met grove nalatigheid zijn contractuele verplichtingen tegenover de bank niet is nagekomen waardoor derden toegang hebben gekregen tot zijn account en de transacties konden verrichten. 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 consument.

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 en creditcard bij de bank. De consument maakt gebruik van de ING Mobiel Bankieren app die op zijn telefoon is geïnstalleerd.

Op de overeenkomst tussen de bank en de consument zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden 2017, de Voorwaarden Betaalrekening en Uniforme Veiligheidsregels van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden Betaalrekening is onder meer opgenomen:

> *"**16 Een betaalinstrument gebruiken***
> *16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.*
> *(...)"*

2.3 In de Uniforme Veiligheidsregels is onder meer opgenomen:

> *"**Wat moet u doen?***
> *1. Houd uw beveiligingscodes geheim.*
> *(...)"*

2.4 In de nacht van 10 op 11 januari 2025 is de mobiele telefoon van de consument omstreeks 02:35 uur gestolen. De consument was op straat om een Uber te bestellen. Toen hij op straat stond werd hij aangesproken door een derde, waarna de telefoon door een andere derde uit zijn hand werd gerukt en de dader wegrende.

2.5 Op 11 januari om 02:59 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank met het verzoek om zijn betaalrekening en creditcard te blokkeren. Tussen het moment van de diefstal en het moment van de blokkade hebben twee transacties ten laste van de bankrekening van de consument plaatsgevonden. Er is € 2.000,- naar een Spaans rekeningnummer overgeboekt en er zijn bij Mediamarkt aankopen gedaan ter waarde van € 2.548,-. Beide transacties zijn bevestigd door middel van de Mobiel Bankieren App op de telefoon van de consument.

2.6 Op 11 januari 2025 heeft de consument aangifte gedaan van de diefstal.

2.7 De consument heeft de bank verzocht de door hem geleden schade te vergoeden. De bank heeft zijn verzoek afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij het Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 4.548,- vergoedt. De consument voert hiervoor het volgende aan.

2.9 De consument stelt dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Daarbij betwist de consument dat hij zou zijn tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van zijn contractuele relatie met de bank. Hij stelt dat de inlogcode van de app alleen bij hem bekend is en met niemand is gedeeld.

Zijn overvaller zou de inlogcode op een onrechtmatige manier hebben bemachtigd en toegang hebben verkregen tot zijn bankieren app. Dit zou gebeurd zijn middels geavanceerde technische methodes.

2.10 Daarnaast stelt de consument dat de bank de transacties had moeten monitoren en blokkeren, omdat deze voor hem ongebruikelijk waren. Als de bank de transacties tijdig geblokkeerd had, had de schade voorkomen kunnen worden.

Het verweer

2.11 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 ziet zich voor de vraag gesteld of de bank verplicht is de schade van de consument de vergoeden. De commissie betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van een diefstal met schade tot gevolg. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet verplicht is de schade te vergoeden. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

Het gaat om een niet-toegestane betalingstransactie

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is het uitgangspunt dat de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetaalt. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalings-transactie niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[1] Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument een betaalinstrument gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.

3.3 In de Voorwaarden Betaalrekening is een bepaling opgenomen die betrekking heeft op de veiligheid van de rekening. Ook in de Uniforme Veiligheidsregels is een bepaling opgenomen die ziet op de veiligheid van de rekening. Volgens deze bepalingen moeten de beveiligingscodes geheim worden gehouden, mogen deze codes alleen persoonlijk worden gebruikt en moeten maatregelen worden genomen om fraude en misbruik te voorkomen.

[1] Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027

3.4 De bank moet in beginsel bewijzen dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, maar op de consument rust een verzwaarde motiveringsplicht.[2] Dat betekent dat de consument ten minste enig inzicht moet bieden over de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om de toegang tot het account te verkrijgen om daarna betalingstransacties van de betaalrekening van de consument uit te voeren. Een andere regel zou banken voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.5 De commissie stelt voorop dat op de consument, gelet op diens verzwaarde motiveringsplicht bij niet-toegestane betalingstransacties, de plicht rust feiten en omstandigheden te stellen die voldoende inzicht bieden in hoe derden toegang hebben kunnen verkrijgen tot zijn telefoon en tot de bankierenapp en hoe zijn vijfcijferige persoonlijke mobiele pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. De consument stelt dat niet valt uit te sluiten dat de overvallers met geavanceerde technische methodes toegang hebben verkregen tot zijn telefoon en zijn toegangscodes, maar heeft deze stelling verder niet onderbouwd met meer concrete feiten en omstandigheden. Daar staat tegenover dat de bank een toelichting heeft gegeven op de beveiligingsprocessen en de wijze waarop de niet-toegestane betalingstransacties zijn geautoriseerd, namelijk door aan de hand van de vijfcijferige pincode in te loggen in de Mobiel Bankieren App en de transacties via die weg te bevestigen.

3.6 Onder deze omstandigheden heeft de consument, tegenover de toelichting van de bank, onvoldoende concrete feiten en omstandigheden gesteld. Hij heeft weliswaar melding gemaakt van de diefstal van zijn telefoon en betwist toestemming te hebben gegeven voor de betreffende transacties, maar hij heeft onvoldoende inzichtelijk gemaakt hoe het heeft kunnen gebeuren dat derden zijn vijfcijferige pincode hebben weten te achterhalen. De blote stelling dat niet valt uit te sluiten dat de criminelen vier van de vijf cijfers van zijn pincode bij het ontgrendelen van zijn telefoon hebben kunnen afkijken en/of zijn vijfcijferige pincode door middel van geavanceerde technologie hebben weten te achterhalen, is onvoldoende. Nu de consument daarmee tekortschiet in zijn verzwaarde motiveringsplicht, kan de commissie niet anders dan concluderen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument met betrekking tot (ten minste) één van de verplichtingen als bedoeld in artikel 7:524 lid 1, aanhef en onder a, en lid 2 BW, waardoor derden in de gelegenheid zijn geweest toegang te verkrijgen tot zijn bankaccount.

3.7 Voornoemde leidt ertoe dat het door de consument geleden verlies gelet op artikel 7:529 lid 1 BW niet voor rekening van de bank komt en de bank derhalve niet gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. De commissie wijst de vordering dan ook af.

[2] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-0124, 2019-308 en 2019-733.

De zorgplicht van de bank

3.8 De consument stelt voorts dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De consument stelt dat de transacties ongebruikelijk waren, dat de bank deze had moeten opmerken en had moeten blokkeren.

3.9 De commissie stelt voorop dat op de bank een (bijzondere) zorgplicht rust, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.10 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[5] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen. In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. De commissie concludeert dan ook dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder nader onderzoek te doen en dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Ook op deze grondslag wijst de commissie de vordering af.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 16.1 van de Voorwaarden Betaalrekening van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

[3] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2016-602, 2025-0503 en 2025-0712.
[4] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-0258, 2024-0954, 2025-0503 en 2025-0712.
[5] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
(...)

Artikel 524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
(...)

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)

Artikel 529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. (...)