Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0473

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	16 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

Samenvatting

Bewijslast. Toegestane betalingstransactie. Via Whatsapp heeft de consument een link gekregen waar hij op heeft geklikt. Daarna heeft hij zijn creditcardgegevens ingevuld. Toen hij een waarschuwing en een foutmelding van zijn bank ontving, heeft hij het scherm afgesloten. Op zijn creditcard was daarna een afschrijving van € 5.330,- te zien. De consument stelt dat hij de betreffende transactie niet heeft geautoriseerd via de bankapplicatie op zijn apparaat en dat de bank geen sluitend bewijs heeft aangeleverd waaruit blijkt dat hij dit wel heeft gedaan. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling gegevens uit haar administratie aangeleverd. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende bewijs heeft aangeleverd om de autorisatie van de consument mee te bewijzen, waardoor er in juridische zin sprake is van een toegestane-betalingstransactie. De vordering van de consument 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 houdt een creditcard aan bij de bank.

Op 16 juni 2024 heeft er iemand gereageerd op de marktplaatsadvertentie van de consument voor de verkoop van zes stoelen. De koper heeft de consument via Whatsapp een bericht gestuurd dat hij de stoelen wilde laten ophalen. Via Whatsapp kreeg de consument een link doorgestuurd. De consument heeft op de link geklikt en via deze link zijn creditcardgegevens ingevuld. Toen de consument een waarschuwing en foutmelding van zijn bank kreeg, heeft hij het proces afgebroken.

2.2 Op dezelfde dag kwam de consument erachter dat er een bedrag van € 5.330,- als reservering op zijn creditcard stond. De consument heeft hier een melding van gemaakt bij de bank. De bank heeft aangegeven dat deze reservering niet meer kan worden teruggedraaid en dat zij deze transactie niet vergoedt. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert een vergoeding van de geleden schade van € 5.330,- en voert daartoe het volgende aan. Hoewel hij wel op de toegestuurde link in Whatsapp heeft geklikt en zijn creditcardgegevens heeft ingevuld, heeft hij de betaling nooit geautoriseerd via de bankapplicatie op zijn telefoon. Tot op heden heeft de bank geen sluitend bewijs kunnen leveren dat de betaling is geautoriseerd vanaf het apparaat en IP-adres van de consument.

Het verweer

2.4 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 deze zaak over?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank een bedrag van € 5.330,- aan de consument dient te vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat als volgt toe.

Toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW).

De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf dragen.[1] Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.3 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW), tenzij de betaler 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 (artikel 7:528 lid 1 BW).[2]

3.4 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transactie een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie is.

De betalingstransactie in deze klachtprocedure is een 'toegestane betalingstransactie'

3.5 De consument heeft gesteld dat hij de betreffende transactie nooit geautoriseerd heeft via de bankapplicatie op zijn telefoon. Het is dan aan de bank om bewijs te overleggen dat de transactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de bank aangeboden diensten is beïnvloed (artikel 7:527 lid 1 BW). De bank heeft dat bewijs geleverd door het aanleveren van gegevens uit haar administratie. Uit deze gegevens blijkt dat de betreffende transactie is geautoriseerd om 18:00:38. Deze autorisatie wordt in het interne banksysteem aangeduid met Security Level 2. Dit betekent dat de transactie door de kaarthouder is bevestigd. Daarnaast heeft de bank een uitdraai van de 'loggings' aangeleverd. Hierop is te zien dat er om 18:00:31 vanaf het apparaat en het IP-adres van de consument is ingelogd. De commissie merkt hierbij op dat dit overzicht enkel de inlogmomenten op de rekening laat zien, niet de autorisatie van de transactie die enkele seconden later heeft plaatsgevonden, om 18:00:38.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat de gegevens van de bank niet aantonen dat (specifiek) de autorisatie vanaf zijn apparaat en IP-adres is gedaan. De commissie overweegt dat het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de bank is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat de consument met de transactie heeft ingestemd (artikel 7:527 lid 2 BW). Nu de bank bewijs uit haar administratie heeft aangeleverd ter onderbouwing van haar stelling, rust er op de consument echter wel een verzwaarde stelplicht. De consument kan niet volstaan met de blote ontkenning dat met de transactie is ingestemd, maar moet feiten en omstandigheden stellen op basis waarvan kan worden aangenomen dat hij niet met de transactie heeft ingestemd. De consument heeft in dit geval niet aan zijn verzwaarde stelplicht voldaan.

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137.
[2] CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.

De commissie oordeelt dat er door de bank voldoende bewijs is aangeleverd waaruit blijkt dat de consument met de betaling heeft ingestemd. Het feit dat het overzicht van de momenten waarop er is ingelogd geen login laat zien op het moment van autoriseren (18:00:38), wordt door de commissie niet als opmerkelijk beschouwd. Volgens het overzicht is er vlak daarvoor, om 18:00:31, ingelogd en het is volkomen gebruikelijk dat een login voorafgaat aan een autorisatie. De commissie komt daarom tot de conclusie dat er in juridische zin sprake is van een toegestane betalingstransactie. Zoals hiervoor overwogen draagt de consument de gevolgen van een toegestane betalingstransactie. De commissie oordeelt dat de bank niet gehouden kan worden tot betaling van het gevorderde bedrag en wijst de vordering van de consument af.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW), Boek 7

Artikel 7:522 BW

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

3. *De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

Artikel 7:524 BW

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 7:527

1. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.*

2. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*

Artikel 7:528 BW

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienst van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.*

2. *Deze bepaling geldt onverminderd het recht op schadevergoeding uit hoofde van de algemene regels overeenkomstenrecht.*

Artikel 7:529

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *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. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.*

3. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.*

(...)

Art. 7:533

1. *Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij de nationale of communautaire wetgeving dit verbiedt.*

2. *De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*

3. *In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving kosten in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*

5. *Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*