Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0460

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie daarop 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 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 de bank. Hij heeft tussen 4 september 2024 en 29 november 2024 ruim 50 betaalopdrachten gegeven voor betalingen van in totaal € 40.818,- naar aanbieders van online kansspelen die hun diensten volgens de consument zonder vergunning in Nederland aanbieden. De consument is zijn inleg verloren en hij vordert dit bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, terug van de bank. De kernvraag is of het de bank wettelijk is verboden om deze betalingen uit te voeren omdat deze betalingen zijn overgemaakt naar een aanbieder van illegale kansspelen. Een tweede vraag is of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie oordeelt dat de bank de betaalopdrachten heeft mogen uitvoeren en dat zij haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de bank toerekenbaar tekort is geschoten tegenover de consument door diens betalingen aan aanbieders van illegale kansspelen uit te voeren. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is.

Het was de bank niet verboden om de betalingen uit te voeren

3.2 De wet bepaalt dat een betaaldienstverlener een betaalopdracht moet uitvoeren, tenzij een bepaling van nationaal recht dit verbiedt.[1] In tegenstelling tot wat de consument meent, is er in dit geval geen sprake van dat een bepaling van nationaal recht de uitvoering van de betaalopdrachten verbiedt. Weliswaar verbiedt de Wet op de kansspelen (Wok) het bevorderen van illegale kansspelen[2] en wordt het aanbieden van betaaldiensten aan aanbieders van illegale kansspelen door de Kansspelautoriteit gekwalificeerd als het bevorderen van illegale kansspelen. Maar de bank is niet de betaaldienstverlener waar de Kansspelautoriteit op doelt, want zij is niet de partij die deze betaaldiensten verleent aan de aanbieders van illegale kansspelen. Dat is namelijk de betaaldienstverlener van die aanbieders.

De maatstaf is: wat wist de bank?

3.3 De consument voert aan dat de wetgever online kansspelen als risicofactor voor witwassen beschouwt, zodat de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) in beeld komt. Volgens de consument had de bank in het kader van haar Wwft-verplichtingen moeten 'aanslaan' op de vele bij- en afschrijvingen van de consument (in totaal € 110.000,- in de maanden september en oktober 2024), in combinatie met het feit dat de bank uit de transacties op de betaalrekening had kunnen afleiden dat de consument geen vaste baan en geen structureel inkomen had en daarmee financieel kwetsbaar was. De bank had een (cliënten)onderzoek moeten uitvoeren. Dat onderzoek zou er dan toe hebben geleid dat de bank de uitgaande betalingen naar de aanbieders van illegale kansspelen zou hebben bemerkt en tegengehouden omdat deze betalingen in strijd zouden zijn met de Wok. De commissie gaat hier niet in mee. Allereerst niet omdat hiervoor is geoordeeld dat in dit geval de Wok de uitvoering van de betalingen door de bank niet verbiedt. Daarnaast niet omdat het vaste jurisprudentie is dat de bank in dit geval uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en dat zij op grond van de zorgplicht die in die hoedanigheid op haar rust, alleen aansprakelijk is tegenover de consument als de bank weet van a) ongebruikelijk betalingsverkeer en b) van het daaraan verbonden gevaar voor de consument, en als zij vervolgens geen actie onderneemt.[3] Het standpunt van de consument komt er in feite op neer dat de bank op grond van haar verplichtingen uit de Wwft *had moeten weten* dat sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan voor de consument verbonden gevaar of risico. Maar 'had moeten weten' is hier niet de maatstaf. Het gaat erom wat de bank daadwerkelijk *wist* over die betalingen en het mogelijke gevaar daarvan.

[1] Artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie artikel 1 lid 1 onder b Wok.
[3] Dit volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

De bank wist niet van betalingen aan illegale gokaanbieders en hoefde dit ook niet te weten

3.4 Niet gesteld of gebleken is dat de bank daadwerkelijk wist dat de consument betalingen uitvoerde naar aanbieders van (illegale) kansspelen. Weliswaar heeft de bank aangegeven dat er zogenoemde *PTM-alerts*[4] (hierna: alerts) zijn gegenereerd, maar de bank heeft ook aangegeven dat deze alerts alleen zagen op enkele bijschrijvingen en stortingen door de consument *op* de betaalrekening en niet *vanaf* de betaalrekening. De bank is op grond van de Wwft of haar zorgplicht in beginsel niet verplicht om een volledig (cliënten)onderzoek uit te voeren na het ontvangen van enkele alerts over binnenkomende gelden. Ook is er geen rechtsregel die de bank verplicht om de begunstigde achter het rekeningnummer te onderzoeken of om op de hoogte te zijn van waarschuwingen van toezichthouders,[5] zoals de Kansspelautoriteit. Dat het in deze zaak gaat om betalingen aan aanbieders van illegale kansspelen, en dat dit aanbieden als misdrijf kan worden gekwalificeerd, maakt dit niet anders. De bank heeft dus mogen volstaan met het onderzoek naar de herkomst van de bijschrijvingen.

3.5 Ook als de bank het onderzoek wel had moeten uitbreiden naar de uitgaande betalingen, dan betekent dit nog niet dat zij deze betalingen ook had moeten tegenhouden en dat zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden door dit niet te doen. Niet gesteld of gebleken is namelijk dat deze betalingen een gevaar voor de consument meebrachten, terwijl dit wel een voorwaarde is om een schending van de zorgplicht aan te nemen. Het is voor de consument namelijk niet verboden om mee te doen aan illegale kansspelen en dit brengt ook niet automatisch een nadeel voor hem mee.

De wettelijke rente

3.6 De consument heeft vergoeding gevorderd van de wettelijke rente over een bedrag van € 40.818,- vanaf 30 november 2024. Omdat de commissie de hoofdvordering van de consument zal afwijzen, zal zij ook de vordering tot vergoeding van de wettelijke rente afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

[4] Post-event transactiemonitoring alerts. Dit zijn signalen aan de bank om een bepaalde transactie nader te onderzoeken.
[5] Dit volgt onder andere uit Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 533

4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

Wet op de kansspelen

Artikel 1

1 Behoudens het in Titel Va van deze wet bepaalde is het verboden:

b. de deelneming hetzij aan een onder a bedoelde gelegenheid, gegeven zonder vergunning ingevolge deze wet, hetzij aan een overeenkomstige gelegenheid, gegeven buiten het Rijk in Europa, te bevorderen, daartoe middelen te verschaffen of daartoe voor openbaarmaking of verspreiding bestemde stukken in voorraad te hebben;