Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0498

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 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

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van Whatsapp-fraude, waarbij hij via iDeal verschillende betalingen aan de oplichter heeft verricht. Hij vordert vergoeding van de daardoor geleden schade. Volgens de consument heeft de bank onvoldoende gedaan om de overgeboekte bedragen terug te halen. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is van enige tekortkoming van de bank geen sprake. 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 en 3) het verweerschrift 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 betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 28 augustus 2025 om respectievelijk 12:49 uur, 12:52 uur en 12:57 uur heeft de consument vanaf zijn betaalrekening via iDeal drie betalingen (voor een totaalbedrag van € 1.400,-) gedaan naar Remitly (een internationale geldtransferdienst). Kort daarna heeft de consument zich gerealiseerd dat hij was opgelicht. Om 13:24 uur heeft hij contact opgenomen met de alarmlijn van de bank, waarna hij door een medewerker van de alarmlijn is doorverbonden met de afdeling fraude.

Nadat de consument uiteen had gezet wat zich had voorgedaan, heeft de bank om 13:47 uur een e-mail gestuurd naar Remitly met het verzoek om de betreffende betalingen te cancelen. Op 2 september 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat Remitly de bedragen niet heeft kunnen veiligstellen.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert vergoeding van € 1.400,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 28 augustus 2025.

2.4 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank tekortgeschoten is in haar zorgplicht omdat zij onvoldoende heeft gedaan om de overgeboekte bedragen terug te halen. De bank heeft na zijn fraudemelding niet voortvarend genoeg gehandeld en onvoldoende gebruik gemaakt van snelle herstelmogelijkheden. Hij voert aan dat in dit soort fraudegevallen telefonisch of via snellere kanalen contact had moeten worden opgenomen met Remitly. Daarnaast klaagt de consument over gebrekkige communicatie en het uitblijven van een tijdige, schriftelijke en inhoudelijke reactie.

Het verweer

2.5 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 moet beoordelen of de bank een bedrag van € 1.400,- aan de consument moet vergoeden. Zij oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Toegestane betalingstransacties

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de betalingen aan Remitly door de consument zelf zijn verricht. Daarmee is sprake van toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De betalingen komen daarom in beginsel voor rekening van de consument. De omstandigheid dat de consument bij het verrichten van de betalingen is uitgegaan van onjuiste of misleidende informatie van derden, tast de verleende toestemming voor de betaling niet aan.[1]

3.3 Omdat sprake is van toegestane betalingstransacties, is de consument daarvoor zelf verantwoordelijk. Als betaaldienstverlener was de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW zelfs gehouden om deze correct ingevoerde en geautoriseerde transacties uit te voeren.

[1] O.a. GC Kifid nr. 2026-0334.

Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank niet aansprakelijk voor de schade van de consument.

Het handelen van de bank

3.4 Naar de commissie begrijpt stelt de consument zich op het standpunt dat de schade voorkomen had kunnen worden, als de bank na de fraudemelding voortvarender had gehandeld en/of via een ander communicatiemiddel contact had opgenomen met Remitly.

3.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Zij heeft bestreden dat als zij eerder of op een andere wijze contact had opgenomen met Remitly de bedragen wel hadden kunnen worden veilig gesteld. Oplichters nemen ontvangen bedragen namelijk doorgaans direct op, waardoor de bedragen vermoedelijk al waren verdwenen toen de consument contact opnam met de bank. Het is aan de consument om te bewijzen dat de gelden nog veilig hadden kunnen worden gesteld. Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank telefonisch contact had moeten opnemen met Remitly, voert de bank aan dat het gebruikelijk is dat banken en betaaldienstverleners dergelijke verzoeken per e-mail of SWIFT versturen, omdat telefonisch contact moeilijk verifieerbaar is en vaak inefficiënt verloopt.

3.6 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast van de stelling van de consument dat de bank de schade had kunnen voorkomen op de consument, gelet op de betwisting van die stelling door de bank. Het is aan de consument om te onderbouwen dat hij geen schade zouden hebben geleden als de bank voortvarender en/of via een ander communicatiemiddel een verzoek had uitgezet bij Remitly.

3.7 De consument heeft niets aangevoerd waaruit dit blijkt. Reeds daarom moet de vordering worden afgewezen. De commissie overweegt nog het volgende. De consument heeft op zichzelf niet betwist dat oplichters gelden in zijn algemeenheid direct na ontvangst opnemen. Er zat bijna een half uur tussen het moment dat de gelden zijn overgemaakt naar de oplichters en het moment dat de consument contact opnam met de alarmlijn van de bank. De commissie acht het aannemelijk dat de gelden in de tussentijd reeds waren opgenomen en dat, nog afgezien van de vraag tot welk handelen de bank rechtens gehouden is, eerder of anders handelen de schade niet had kunnen voorkomen.

Communicatie

3.8 Voor wat betreft het verwijt van de consument dat ziet op het gebrek aan communicatie en uitblijven van een tijdige schriftelijke reactie overweegt de commissie dat de bank de mening deelt dat de berichtgeving vanuit de bank over de behandeling van de fraude-melding te wensen over heeft gelaten. De bank heeft hiervoor meermaals haar excuses aangeboden aan de consument. De commissie is van oordeel dat van de bank in dit kader niet meer verwacht kan worden.

Slotsom

3.9 Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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