Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0801

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 aanvullende informatie van de bank; 5) de repliek van de consument en 6) 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. De kern

De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Op de betaalrekening is in 2019 een roodstand ontstaan in verband met bestedingen vanaf een creditcard op zijn naam, welke maandelijks van de betaalrekening werden geïncasseerd. De consument stelt dat hij nooit een creditcard heeft aangevraagd of ontvangen, en dat hij de transacties met de creditcard ook niet heeft verricht. Hij zou pas in oktober 2025 op de hoogte zijn geraakt van de vordering. De commissie houdt het ervoor dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Gerekend vanaf de meest recente incasso was de consument in ieder geval in april 2020 op de hoogte van de niet-toegestane betalingstransacties. De consument nam zijn standpunt in na meer dan vijf jaar. Op dat moment was zijn vordering tot terugbetaling van de niet-toegestane betalings-transacties verjaard. De vordering van de bank op de consument in verband met de roodstand bestaat nog wel. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 Samengevat vordert de consument: (1) intrekking van de creditcardschuld, (2) een fraude-onderzoek door de bank, (3) bevestiging dat hij niet aansprakelijk is voor de creditcardschuld en (4) verwijdering van een negatieve BKR-registratie[1] vanwege de schuld.

3.2 De commissie moet beoordelen of sprake is van toegestane of niet-toegestane betalings-transacties, omdat de consument stelt dat hij de creditcardtransacties niet heeft verricht en omdat de bank dat heeft betwist. Bij niet-toegestane betalingstransacties geldt dat de betaal-dienstverlener (de bank) de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties moet terugbetalen.[2]

3.3 Voor de beoordeling of sprake is van toegestane betalingstransacties komt het aan op de vraag of instemming met de betaalopdrachten is verleend overeenkomstig de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure.[3] Daarnaar gevraagd heeft de bank aangevoerd dat de consument de creditcard zelf heeft aangevraagd via internetbankieren en de aanvraag in de app van de bank heeft bevestigd. Ook zou de consument de creditcard zelf hebben gebruikt. Het lag op de weg van de bank om bewijs van haar stellingen aan te leveren,[4] maar dat heeft zij nagelaten. De commissie houdt het er daarom voor dat de betalingstransacties vanaf de creditcard niet-toegestane betalingstransacties zijn, die de bank in principe moet terugbetalen.

3.4 De vordering tot terugbetaling is naar het oordeel van de commissie echter verjaard. De commissie licht dit toe.

3.5 De verjaringstermijn van vijf jaar ving aan op de dag nadat de consument zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.[5] De bank heeft aangevoerd dat de consument al in 2019 werd geconfronteerd met roodstanden als gevolg van bestedingen vanaf de creditcard die maandelijks van de betaalrekening werden geïncasseerd, maar dat hij pas eind 2025 voor het eerst de vordering heeft betwist. Ook heeft de bank onweersproken gesteld dat de consument op dat moment toegang had tot de app van de bank en internetbankieren. Daar kon de consument zien dat de bestedingen vanaf een creditcard maandelijks van de betaalrekening werden geïncasseerd.

3.6 Indien de consument de creditcard werkelijk niet zelf heeft gebruikt, was hij er naar het oordeel van de commissie telkens op het moment van de (aanzienlijke) incasso's – en dus niet pas in oktober 2025, zoals de consument stelt – van op de hoogte dat betalingstransacties hadden plaatsgevonden die hij niet zelf zou hebben verricht. De laatste incasso vond plaats op 6 april 2020.

---

[1] Bureau Krediet Registratie.
[2] Artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).
[3] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
[5] Artikel 3:310 lid 1 BW.

De terugbetalingsvordering voor de betalingstransacties waarop die laatste incasso zag verjaarde daarom op 7 april 2025. Eerdere betalingstransacties zijn daarvoor al verjaard. De consument stelde zich na 7 april 2025 op het standpunt dat hij de betalingstransacties niet heeft verricht, toen de vordering al verjaard was.

3.7 Dat de consument daarna zou zijn verhuisd, waardoor hij geen betalingsherinneringen ontving, dat hij later zou zijn gehackt door fraudeurs, en dat de betaalrekening later is opgeheven en de consument geen toegang meer had tot de app of internetbankieren, maakt het voorgaande niet anders. Immers, die omstandigheden nemen niet weg dat de consument daarvoor al op de hoogte was van de niet-toegestane betalingstransacties.

3.8 De vorderingen tot (1) intrekking van de creditcardschuld en (3) bevestiging dat de consument niet aansprakelijk is voor de creditcardschuld, zoals genoemd in alinea 3.1, worden door de commissie afgewezen. De consument heeft niet toegelicht waarom hij niet aansprakelijk zou zijn voor de creditcardschuld (en evenmin voor de roodstand op de betaalrekening), anders dan door te stellen dat hij de betalingstransacties die daaraan ten grondslag liggen niet heeft verricht. Maar het gevolg daarvan – terugbetaling van de bedragen, zoals hiervoor toegelicht – heeft de consument niet (tijdig) ingeroepen. De commissie ziet geen grond voor intrekking van de creditcardschuld of bevestiging dat de consument daarvoor niet aansprakelijk is. De bank heeft dus een vordering op de consument en de consument heeft een (verjaarde) vordering op de bank. Voor zover de consument heeft bedoeld zich op verrekening te beroepen, heeft hij dat standpunt niet ingenomen en behoeft dat daarom geen bespreking.

3.9 De vorderingen tot (2) een fraudeonderzoek door de bank en (4) verwijdering van de negatieve BKR-registratie wordt gezien het voorgaande afgewezen. De consument heeft daarvoor geen gronden aangevoerd, anders dan door te stellen dat hij de creditcard niet heeft aangevraagd en ontvangen, en dat hij de betalingstransacties die daaraan ten grondslag liggen niet heeft verricht. Daarover heeft de commissie in het voorgaande geoordeeld.

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 van de geschillencommissie 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 3 BW

Artikel 3:310 lid 1
Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.

Boek 7 BW

Artikel 7:522 lid 2
Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

Artikel 7:528 lid 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.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.