Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0363

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	15 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 ING.

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 ING hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt bij ING een betaalrekening met een daaraan gekoppelde creditcard. In het kader van een online aankoop is via haar creditcard een bedrag van € 1.000,- betaald. De consument stelt dat zij slechts € 11,50 heeft willen voldoen en dat ING de betaling had moeten tegenhouden, mede omdat deze volgens haar nog in reservering stond. ING stelt dat de betaling door de consument zelf is geautoriseerd via de Mobiel Bankieren App en daarom onherroepelijk was. De commissie oordeelt dat sprake is van een toegestane betalingstransactie, die ING moest uitvoeren en niet kon terugdraaien. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 988,50, vermeerderd met wettelijke rente. Zij stelt dat via haar creditcard een bedrag van € 1.000,- is afgeschreven, terwijl zij slechts € 11,50 heeft willen betalen, en dat ING de betaling had moeten tegenhouden, mede omdat deze volgens haar nog in reservering stond.

Daarnaast verwijt de consument ING dat zij toezeggingen niet is nagekomen, onvoldoende naar haar heeft geluisterd en dat de betaalomgeving onvoldoende beveiligd was tegen manipulatie door derden.

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

3.2 De consument heeft via een website geprobeerd een tolvignet te kopen en heeft daarbij gekozen voor betaling met haar creditcard. Zij stelt dat zij in dat kader enkel een bedrag van € 11,50 heeft gezien en dat zij dat bedrag heeft willen voldoen. Kort daarna zag zij dat een bedrag van € 1.000,- van haar creditcard werd afgeschreven.

3.3 Vast staat dat de betaling van € 1.000,- is geautoriseerd via de Mobiel Bankieren App van ING. Uit de door ING overgelegde transactiegegevens en loggings blijkt dat voorafgaand aan de autorisatie is ingelogd op de Mobiel Bankieren App op het aan de consument toebehorende apparaat en dat de betaling vervolgens via die app is bevestigd.

3.4 Een betalingstransactie die overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen beveiligingsprocedure is bevestigd, geldt als een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 BW. Daarbij is bepalend dat de consument de betaling heeft geautoriseerd met gebruikmaking van haar persoonlijke beveiligingsmiddelen.

3.5 De consument heeft aangevoerd dat zij is misleid door een frauduleuze website en dat zij bij de autorisatie niet het bedrag van € 1.000,-, maar € 11,50 heeft gezien. De commissie begrijpt dat de consument stelt dat zij onder invloed van misleiding heeft gehandeld. Deze omstandigheid maakt echter niet dat de verleende toestemming voor de betaling ontbreekt.

3.6 ING heeft gemotiveerd gesteld dat bij de autorisatie in de Mobiel Bankieren App het bedrag van € 1.000,- en de begunstigde zijn getoond. De door ING overgelegde loggings en transactiedata worden automatisch door haar systemen geregistreerd. Daarmee heeft ING in beginsel voldaan aan haar bewijslast als bedoeld in artikel 7:527 lid 1 BW om aan te tonen dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, correct is geregistreerd en niet is beïnvloed door een technische storing of ander gebrek. Dit bewijs levert echter op zichzelf nog geen sluitend bewijs op van de instemming van de consument met de betalingstransactie. Indien de consument betwist dat sprake is van een toegestane betalingstransactie, rust op haar een verzwaarde motiveringsplicht. Dat betekent dat van haar mag worden verwacht dat zij voldoende concrete en verifieerbare feiten en omstandigheden aanvoert die een plausibele verklaring geven voor het verrichten van de transactie zonder haar instemming. De consument heeft in dit geval, tegenover de gemotiveerde betwisting door ING en de overgelegde objectieve gegevens, onvoldoende concrete aanknopingspunten aangedragen die aanleiding geven om te twijfelen aan de juistheid van deze gegevens of waaruit kan volgen dat de transactie zonder haar instemming is verricht. Zij heeft daarmee niet voldaan aan de op haar rustende verzwaarde motiveringsplicht.

3.7 Gelet op het voorgaande kwalificeert de commissie de betaling vanaf de ING-rekening als toegestane betalingstransacties die in beginsel voor rekening van de consument komen.

ING heeft haar rol als betaaldienstverlener niet geschonden

3.8 Vervolgens moet worden beoordeeld of ING haar zorgplicht heeft geschonden door de betaling niet te blokkeren of de consument niet te waarschuwen. Daarbij geldt als uitgangspunt dat de taak van ING als betaaldienstverlener in beginsel is beperkt tot het uitvoeren van betaalopdrachten. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is ING gehouden om een juist ingevoerde en geautoriseerde betaling uit te voeren. Niet is gebleken dat ING ten tijde van de autorisatie en uitvoering beschikte over subjectieve wetenschap van fraude. ING was geen partij bij de contacten tussen de consument en de oplichter en had geen zicht op de omstandigheden die hebben geleid tot het verrichten van de betaling.

3.9 Tot de bijzondere zorgplicht van ING behoort niet een algemene verplichting om betalingsverkeer actief te monitoren op mogelijke fraude. Het opleggen van een dergelijke verplichting zou zich moeilijk laten verenigen met het grotendeels geautomatiseerde karakter van het betalingsverkeer en het belang van een vlotte en betrouwbare afwikkeling daarvan. Slechts indien sprake is van concrete aanwijzingen van fraude of misbruik kan van ING worden verwacht dat zij nader onderzoek verricht of ingrijpt in het betalingsproces.[1]

3.10 Voor het aannemen van een zorgplichtschending is vereist dat ING ten tijde van de autorisatie en uitvoering van de betaling beschikte over voldoende concrete signalen die wezen op fraude of misbruik. Daarbij is van belang of ING op dat moment daadwerkelijk kennis had van een frauderisico (subjectieve wetenschap), dan wel dat zij, gelet op de omstandigheden, redelijkerwijs had moeten onderkennen dat daarvan sprake was (objectieve wetenschap).[2]

3.11 Niet is gebleken dat ING ten tijde van de autorisatie en uitvoering van de betaling over dergelijke wetenschap beschikte. Er zijn geen aanwijzingen dat ING bekend was met de oplichting of met de onderliggende contacten tussen de consument en de oplichter. ING stond buiten deze relatie en had geen inzicht in de omstandigheden die de consument ertoe hebben gebracht de betaling te verrichten.

3.12 De omstandigheid dat de betaling nadien nog enige tijd als “gereserveerd” zichtbaar was en dat de consument in die periode contact heeft opgenomen met ING, maakt het voorgaande niet anders. De vermelding “reservering” is van administratieve aard en houdt niet in dat de betaling nog kon worden tegengehouden.

---

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2025-0452 en 2025-0492, te vinden op www.kifid.nl.

[2] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (Safe Haven) en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (Van den Berg), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Met de autorisatie is de betaalopdracht onherroepelijk geworden en diende ING deze uit te voeren, zodat ING ook op dat moment niet meer in staat was de betaling te blokkeren.

3.13 Ook van objectieve wetenschap is geen sprake. De omstandigheden ten tijde van de autorisatie en uitvoering van de betaling boden voor ING geen aanknopingspunten om te veronderstellen dat sprake was van fraude of misbruik. De enkele omstandigheid dat het ging om een betaling aan een buitenlandse begunstigde en om een relatief hoog bedrag, is daarvoor onvoldoende. Bij gebreke van concrete fraudesignalen kon van ING niet worden verwacht dat zij ingreep.

Overige klachtonderdelen

3.14 De consument heeft daarnaast aangevoerd dat ING toezeggingen niet is nagekomen en haar klacht onvoldoende zorgvuldig heeft behandeld. Wat hiervan ook zij, deze gestelde tekortkomingen zien op de communicatie en afhandeling ná de betaling en kunnen niet leiden tot aansprakelijkheid van ING voor de uitgevoerde betalingstransactie.

3.15 Voor zover de consument heeft gesteld dat ING verantwoordelijk is voor de beveiliging van de betaalomgeving en had moeten voorkomen dat een fraudeur bedragen kon manipuleren, overweegt de commissie dat niet is gebleken dat de ING-app is gemanipuleerd. Uit de stukken volgt dat de fraude zich heeft afgespeeld in een externe, door de oplichter gecreëerde omgeving, waarna de betaling via de reguliere en beveiligde autorisatieprocedure van ING is bevestigd.

Afwijzing vordering

3.16 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

3.17 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat ING haar zorgplicht heeft geschonden of toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument. De commissie wijst de vordering daarom 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 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