Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0334

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Niet-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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij ING een betaalrekening met een daaraan gekoppelde creditcard. Zij is slachtoffer geworden van phishing en heeft in dat kader een betaling van € 1.025,23 laten uitvoeren vanaf haar creditcard. Zij stelt dat ING haar had moeten beschermen tegen deze fraude en de betaling had moeten tegenhouden, mede omdat deze volgens haar nog in reservering stond. ING voert aan dat de betaling door de consument zelf is geautoriseerd via de ING-app met gebruikmaking van de overeengekomen beveiligingsmethoden en daarom onherroepelijk was. De commissie oordeelt dat er sprake is van een toegestane betalings-transactie en dat ING gehouden was deze uit te voeren. Dat de consument door derden is misleid en direct daarna contact heeft opgenomen met ING, maakt dit niet anders. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 1.025, vermeerderd met wettelijke rente ter compensatie van het door haar geleden verlies.

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

3.2 De commissie stelt voorop dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Zij heeft de betalingen ingevoerd en bevestigd via de ING Mobiel Bankieren. Een betalingstransactie die volgens de tussen ING en de consument overeengekomen procedure is goedgekeurd, wordt gezien als een toegestane betalingstransactie (artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.3 De consument heeft aangevoerd dat zij is misleid door derden en dat zij deze te goeder trouw heeft verricht. De commissie begrijpt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. Dat maakt echter niet dat de betalingen juridisch als niet-toegestaan kunnen worden aangemerkt. 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.

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

ING heeft rol als betaaldienstverlener goed uitgevoerd

3.5 Vervolgens ligt de vraag voor of ING haar zorgplicht heeft geschonden door de betaling niet te blokkeren of de consument niet te waarschuwen. De commissie stelt voorop dat de rol van ING als betaaldienstverlener in beginsel beperkt is tot het uitvoeren van betaal-opdrachten. ING is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden om correct ingevoerde en geautoriseerde betalingen uit te voeren. Niet is gebleken dat ING beschikte over subjectieve wetenschap van fraude. ING was geen partij bij de communicatie tussen de consument en de oplichter en had geen inzicht in de wijze waarop de consument tot het verrichten van de betaling is bewogen.

3.6 De bijzondere zorgplicht van ING kent geen algemene monitoringsplicht om fraude op te sporen. Het aannemen van een dergelijke verplichting zou op gespannen voet staan met het geautomatiseerde karakter van het betalingsverkeer en het maatschappelijk belang dat daarmee is gediend. Van ING kan daarom, buiten gevallen waarin zij beschikt over concrete aanwijzingen van fraude of misbruik, niet worden verlangd dat zij zelfstandig onderzoek doet naar mogelijke onregelmatigheden of betalingen blokkeert.[1]

3.7 Voor het aannemen van een zorgplichtschending is vereist dat ING beschikte over voldoende concrete aanwijzingen van fraude of misbruik op het moment van uitvoering van de betaling.

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

Daarbij is van belang of ING ten tijde van de transacties daadwerkelijk wetenschap had van een frauderisico (subjectieve wetenschap), dan wel dat zij, gelet op de omstandigheden, redelijkerwijs had moeten begrijpen dat daarvan sprake was (objectieve wetenschap).[2]

3.8 Niet is komen vast te staan dat ING ten tijde van de autorisatie en uitvoering van de betaling beschikte over dergelijke wetenschap. Er zijn geen aanwijzingen dat ING bekend was met de oplichting of met de achterliggende contacten tussen de consument en de oplichters. ING was geen partij bij die relatie en had geen inzicht in de wijze waarop de consument tot de betalingen is bewogen.

3.9 Dat de betaling nadien nog enige tijd als “gereserveerd” zichtbaar was en dat de consument in die periode contact heeft opgenomen met ING, leidt niet tot een ander oordeel. Zoals hiervoor is overwogen, heeft de aanduiding “reservering” een administratief karakter en betekent dit niet dat de betaling nog kon worden tegengehouden. Op het moment van autorisatie was de betaalopdracht bindend en in uitvoering, zodat ING ook op dat latere moment geen mogelijkheid had om de betaling alsnog te blokkeren.

3.10 Ook van objectieve wetenschap is geen sprake. De omstandigheden ten tijde van de autorisatie en uitvoering van de betaling gaven voor ING geen aanleiding om te vermoeden dat sprake was van fraude of misbruik. Dat het ging om een betaling aan een buitenlandse begunstigde en een relatief hoog bedrag is daarvoor onvoldoende. Zonder concrete signalen van fraude kon van ING niet worden verlangd dat zij ingreep.

Afwijzing vordering

3.11 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.

3.12 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.

[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.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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