Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0542

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	4 juni 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

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. De kern

De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op een gegeven moment is zij via sociale media benaderd door derden om tegen betaling recensies te schrijven voor bepaalde producten. Zij gaven de consument de instructie om bedragen vanaf haar betaalrekening over te boeken naar haar eigen wallet bij Coinbase, hetgeen zij heeft gedaan. Deze bedragen zijn via deze wallet overgemaakt naar derden. Haar werd beloofd dat zij daarmee verhoogde commissies zou ontvangen en aldus geld zou verdienen. Zij bleek echter te zijn opgelicht. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden; zij vindt dat de bank haar namelijk beter had moeten beschermen tegen deze fraude en de transacties had moeten opmerken. Zij vordert € 17.450,- aan schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vordering tot schadevergoeding af.

3. De beoordeling

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.1 De commissie stelt voorop dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Zij is tussen 8 maart en 27 juni 2025 via WhatsApp misleid. Ze moest in opdracht van de oplichters recensies schrijven voor bepaalde producten.

Daarbij werd haar voorgehouden dat zij daarmee commissies kon verdienen. In eerste instantie ontving zij nog € 183,- via een trainingsaccount. Daarna moest zij grotere bedragen overmaken naar een cryptowallet bij Coinbase om zo haar commissie te verkrijgen.

3.2 Zij heeft de betalingen zelf uitgevoerd en volgens de met de bank overeengekomen procedure bevestigd via de mobiel bankieren app. De consument heeft dit niet betwist. Een betalingstransactie die volgens de tussen de bank en de consument overeengekomen procedure is goedgekeurd, is volgens de wet een 'toegestane betalingstransactie'.[1] In beginsel komen deze betalingen voor rekening van de consument.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.3 Vervolgens moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie stelt voorop dat de rol van de bank als betaaldienstverlener in beginsel beperkt is tot het uitvoeren van betaalopdrachten. De bank is gehouden om correct ingevoerde en geautoriseerde betalingen uit te voeren.

3.4 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[2] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van het ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.5 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Het is om deze redenen dat in dit geval niet van de bank kon worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. Daarnaast heeft de consument een deel van de betalingen verricht naar haar eigen cryptowallet bij Coinbase waarna er bedragen (al dan niet via derden) zijn doorgestort naar oplichters.

3.6 Daarnaast kent de bijzondere zorgplicht van de bank 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 gediend is. Van de bank kan daarom niet worden verlang dat zij zelfstandig onderzoek doet naar mogelijke onregelmatigheden of betalingen blokkeert, tenzij er concrete aanwijzingen zijn van fraude of misbruik.

[1] Zie artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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