Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0768

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	6 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de bank en 5) de reactie daarop van de consument.

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 de bank een betaalrekening met een daaraan gekoppelde creditcard. Op 12 mei 2025 is door een creditcardbetaling van haar betaalrekening een bedrag van € 988,58, omgerekend 17.897.300 IDR, afgeschreven. De consument stelt dat zij de betalingstransactie niet heeft verricht, omdat zij op 12 mei in gezelschap was en niet met haar bankzaken of telefoon bezig was. De consument vordert van de bank terugbetaling van € 988,58, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 12 mei 2025. De commissie gaat mee in het verweer van de bank dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie. Daarnaast oordeelt de commissie dat er geen sprake is van een zorgplichtschending. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden.

3.2 De consument stelt zich op het standpunt dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Als er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie hoeft zij de verliezen die daaruit voortvloeien in beginsel niet te dragen. De bank meent echter dat sprake is van toegestane betalingstransacties, waardoor de consument de gevolgen van de betalingstransactie zelf moet dragen.

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

3.3 De commissie oordeelt dat de bank heeft aangetoond dat sprake is van een toegestane betalingstransactie zodat die voor rekening van de consument komt.

3.4 Een betalingstransactie mag alleen worden uitgevoerd als de betaaldienstgebruiker (de consument) met de transactie heeft ingestemd.[1] Nu de consument ontkent dat zij met de betalingstransactie heeft ingestemd, dient de bank bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt. Daarbij geldt dat dit bewijs niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs vormt dat de consument met de betalingstransactie heeft ingestemd. Onder omstandigheden kan de bank gehouden zijn om meer bewijs van de instemming te leveren.[2] Hierbij zijn de stellingen van de consument van belang.[3] Ook dient de bank bewijs te leveren dat de betalingstransactie niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.[4]

3.5 De commissie oordeelt dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. De bank heeft toegelicht dat de consument de betalingstransactie moet bevestigen via de Mobiel Bankieren App. In de Mobiel Bankieren App worden zowel het bedrag als de naam van de begunstigde weergegeven, waarna de consument op ‘Bevestigen’ moet klikken om de betalingstransactie te autoriseren. Daarna wordt de betalingstransactie pas uitgevoerd. Uit de door de bank overgelegde log uit de bankadministratie blijkt dat op 12 mei 2025 om 14:44:29 uur en 14:44:45 uur de Mobiel Bankieren App is geopend en is ingelogd vanaf een toestel met het aan de consument gekoppelde Device ID. Om 14:45:11 uur is de betalingstransactie vanaf hetzelfde toestel van de consument geautoriseerd.

[1] Artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie artikel 7:527 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0904 en 2026-0109, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[4] Artikel 7:527 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Daarmee heeft de bank voldoende aangetoond dat de betalingstransactie overeenkomstig de overeengekomen vorm en procedure is geauthenticeerd.

3.6 Uit de overgelegde log uit de bankadministratie blijkt dat er geen sprake is geweest van onderbrekingen, foutieve verwerking of andere technische onregelmatigheden tijdens de autorisatie. De commissie ziet daarom onvoldoende aanknopingspunten voor het oordeel dat de betalingstransactie door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.

3.7 Aangezien de consument stelt dat zij niet met de betalingstransactie heeft ingestemd en dat er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie, levert het bewijs dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs van de instemming van de consument op. De bank dient meer bewijs van die instemming te leveren als de consument heeft voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht. Die verplichting rust op de consument omdat de bank geen ander inzicht heeft in wat zich rond de betalingstransactie heeft afgespeeld dan dat die is geauthenticeerd, is geregistreerd en geboekt. De consument moet daarom ten minste enig inzicht geven in de omstandigheden waaronder de betalingstransactie met haar creditcard kan zijn verricht door een derde. Dit houdt in dit geval in dat zij ten minste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop haar creditcardgegevens, pincode en telefoon in handen van een onbevoegde derde zijn gekomen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.8 De consument stelt alleen dat zij op dat moment in gezelschap was en dat zij niet met haar telefoon bezig was. Nu de consument verder geen inzicht kan bieden in hoe de betalingstransactie met haar creditcard is verricht, oordeelt de commissie dat zij niet heeft voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.9 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, om de volgende redenen. De bank heeft haar niet gewaarschuwd en de betalingstransactie niet tegengehouden. De betalingstransactie week af van haar normale uitgavenpatroon. De transactie is verricht in een vreemde valuta, namelijk Indonesische Rupiah (IDR) en de begunstigde kwam uit India. Daarnaast gebruikt de consument haar creditcard alleen voor abonnementen en het afgeschreven bedrag was ongebruikelijk hoog.

3.10 De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet 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.[5]

3.11 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.[6] 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 gevaars-bewustzijn had van het ongebruikelijke betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

3.12 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Om deze redenen kon in dit geval niet van de bank worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

3.13 Daarnaast omvat de 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.

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 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

[5] Zie artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.
[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.