Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0080

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	26 januari 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betwiste creditcardtransacties. De consument heeft een betaalopdracht via haar creditcard goedgekeurd in de Mobiel Bankieren App van de bank waarbij zij in de veronderstelling verkeerde dat zij € 1,- betaalde aan een pakketdienst. In werkelijkheid is er € 1.056,33 en € 564,71 afgeschreven. De consument vordert dit bedrag terug van de bank. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties toegestane betalings-transacties zijn en dat de bank de bedragen niet aan de consument hoeft te betalen. Ook is niet gebleken dat de bank de bedragen aan de consument moet vergoeden op grond van de GeldTerugService of dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De consument kan zich tegenover de bank niet beroepen op de Mastercard Chargeback Guide. De vordering van de consument wordt 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 van 13, 17 en 19 juni 2025, 22 juli 2025, 11, 14 en 18 augustus 2025 en 29 september 2025; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 consument hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening en creditcard aan bij de bank.

Op de contactuele relatie tussen de consument en de bank zijn de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders van 1 januari 2025 van toepassing. Onderdeel hiervan zijn de Voorwaarden gebruik betaalpassen (Maestro en V PAY) en creditcards (Mastercard) (hierna: de Voorwaarden).

2.2 In de Voorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

> *"2 Betaalkaarten*
> *2.1 De betaalpassen en de creditcards van ING zijn betaalkaarten. (...)*
>
> *9 Het gebruik van de betaalkaart*
> *9.1 Met uw betaalkaart kunt u op verschillende manieren betalen:*
> - *Door online de gegevens van uw kaart in te voeren;*
>
> *12 Betalen zonder pincode of handtekening*
> *12.2 Als u betaalt op een website geeft u instemming aan ING om de betaling uit te voeren door de gegevens van uw betaalkaart in te voeren en de betaling vervolgens toe te staan. Daarna is de betaling definitief en kunt u deze niet meer intrekken.*
>
> *13 (Laten) terugstorten en GeldTerugService*
> *13.6 In aanvulling op de mogelijkheid om uw geld terug te laten storten geldt de GeldTerugService. Als u met de betaalkaart heeft betaald kunt u daarvan gebruikmaken in de onderstaande gevallen. Voorwaarde is wel dat u eerst in overleg met de verkoper of dienstverlener getracht heeft een oplossing te vinden:*
> - *U heeft 30 dagen na de betaling uw aankoop nog niet ontvangen.*
> - *Het bestelde product is verkeerd geleverd of nep.*
> - *De verkoper of dienstverlener zou een bedrag aan terugstorten, maar heeft dit na 15 dagen nog niet gedaan.*
> - *U heeft geen of te weinig geld gekregen bij een opname bij een geldautomaat."*

2.3 Op 29 mei 2025 heeft de bank een bedrag van € 564,71 en een bedrag van € 1.056,33 ten laste gebracht van de creditcard.

2.4 De consument heeft op 30 mei 2025 contact met de bank opgenomen over deze betalingstransacties omdat zij deze niet herkende. De consument heeft de bank verzocht om de bedragen van deze betalingstransacties aan haar terug te betalen. De bank heeft dit geweigerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank haar de afgeschreven bedragen van in totaal € 1.621,04 vergoedt, plus de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 29 mei 2025. Zij voert de volgende argumenten aan voor deze vordering.

- De consument heeft op 29 mei 2025 een bericht ontvangen van een persoon of organisatie die zich voordeed als [naam transportbedrijf], waarin zij werd verzocht om haar adres te bevestigen of te wijzigen in verband met een af te leveren pakket. De consument verwachtte ook meerdere pakketten. De consument heeft op de link in het bericht geklikt. Vervolgens is haar verzocht om € 1,- te betalen. Zij heeft haar creditcardgegevens ingevoerd en een betalingstransactie goedgekeurd in de app van de bank in de veronderstelling dat dit de betaling van € 1,- betrof. Omdat zij een foutmelding ontving, heeft zij dit proces herhaald. Zij heeft niet ingestemd met de afschrijving van andere bedragen. Er is sprake van niet-toegestane betalings-transacties en de bank moet deze bedragen aan haar vergoeden.

- De bank moet de bedragen ook vergoeden op grond van de GeldTerugService en de Mastercard Chargeback Guide omdat zij niet de goederen of diensten heeft ontvangen die zij heeft betaald.

- De bank heeft daarnaast haar zorgplicht tegenover de consument geschonden omdat a) zij de consument niet heeft geïnformeerd dat de transacties niet meer geannuleerd konden worden, ondanks de status “not yet processed” (of iets vergelijkbaars), b) de consument de fraude binnen 24 uur heeft gemeld en c) de bank niets heeft ondernomen om de fraude te beperken.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de consument een bedrag van in totaal € 1.621,04, plus rente, moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.2 Kern van het geschil is de vraag of de beide betalingstransacties zijn aan te merken als toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).[1] Een toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarbij de betaler, in dit geval de consument, heeft ingestemd met de betaalopdracht volgens de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener, in dit geval de bank, overeengekomen vorm en procedure. Als sprake is van toegestane betalingstransacties is de bank in beginsel niet aansprakelijk tegenover de consument.

[1] De relevante bepalingen uit het BW zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Betreft het toegestane betalingstransacties?

3.3 De consument stelt dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. De bank betwist dit en zij voert hiervoor het volgende aan. De consument kan instemming met een betaalopdracht onder meer geven via het bevestigen van een betaalopdracht in de Mobiel Bankieren App. Daarbij worden het bedrag en de begunstigde van de betaling in de app getoond. Dat is hier het geval geweest. Uit informatie uit het systeem van de bank, dat de bank heeft overgelegd, blijkt dat beide betaalopdrachten van 29 mei 2025 via de Mobiel Bankieren App op de telefoon van de consument zijn bevestigd en dat de consument de af te schrijven bedragen zijn getoond, alsmede de naam van de ontvanger ("[naam]"), aldus nog steeds de bank. De consument heeft in reactie hierop erkend dat zij in de app tweemaal op de knop "Bevestigen" heeft geklikt. Zij heeft ook aangegeven dat zij onder druk van de oplichting en door een onduidelijke *user interface* van de app de afwijkende bedragen niet heeft opgemerkt, en dat zij het niet vreemd vond dat de begunstigde een totaal andere naam had dan [naam transportbedrijf] omdat dit volgens haar gebruikelijk is bij online winkelen.

3.4 De commissie is van oordeel dat uit de door de bank overgelegde stukken en de stellingen van de consument moet worden geconcludeerd dat sprake is van toegestane betalingstransacties. De bank heeft, mede gelet op de erkenning van de consument op dit punt, voldoende onderbouwd dat de consument de betaalopdrachten heeft gegeven middels het invoeren van haar kaartgegevens en het vervolgens goedkeuren van de twee betaalopdrachten via de Mobiel Bankieren App. De omstandigheid dat de consument zich niet bewust is geweest van de bedragen waarmee zij heeft ingestemd, leidt niet tot een ander oordeel. Allereerst niet omdat de consument niet heeft betwist dat de bank de afgeschreven bedragen in de app heeft getoond, en zij zelf aangeeft dat zij hier – mede door de taalbarrière – onvoldoende scherp op was. Deze omstandigheid komt voor haar rekening en risico. De commissie is op basis van het door de bank overgelegde voorbeeld van een dergelijke melding van oordeel dat de consument voldoende in staat moet zijn geweest om alle relevante informatie over de te betalen bedragen en de ontvanger tot zich te nemen. En voorts is het voor de vraag of een betalingstransactie als toegestaan moet worden aangemerkt niet van belang of de betaler zich daadwerkelijk bewust was van het bedrag van de betaalopdracht waarvoor hij instemming heeft gegeven.

3.5 Omdat de betalingstransacties zijn aan te merken als toegestane betalingstransacties hoeft de bank het bedrag van deze betalingstransacties niet op grond van artikel 7:528 BW aan de consument terug te betalen.

Zijn de GeldTerugService en de Mastercard Chargeback Guide van toepassing?

3.6 De bank voert aan dat de consument geen beroep kan doen op de Geld Terug Service of de chargebackprocedure van Mastercard omdat de consument niet aan de voorwaarden van die regelingen voldoet. Er is geen sprake van een koopovereenkomst waarbij de verkoper zijn verplichtingen tegenover de consument niet is nagekomen.

De consument maakt allereerst geen deel uit van de overeenkomsten die de oplichter met de (bonafide) verkoper heeft gesloten. En daarnaast is de verkoper zijn verplichtingen tegenover de koper (de oplichter) nagekomen. Verder kan de consument ook geen rechten ontlenen aan de Mastercard Chargeback Guide omdat deze alleen geldt in de rechts-verhouding tussen de bank en Mastercard, aldus nog steeds de bank.

3.7 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de betwisting door de bank, onvoldoende heeft onderbouwd dat sprake is van een situatie die door de GeldTerugService wordt gedekt. Er is namelijk geen sprake van een situatie waarin de consument haar aankoop niet heeft ontvangen, zoals bedoeld in artikel 13 van de Voorwaarden, omdat de consument geen aankoop heeft gedaan, maar de oplichter(s). Het gaat om betalingen aan een bonafide verkoper waarbij er geen aanwijzingen zijn dat de goederen niet zijn geleverd aan de oplichter(s). De omstandigheid dat de consument de betaling heeft verricht, maakt dit niet anders. Volgens haar vaste lijn[2] is de commissie daarnaast van oordeel dat de consument geen beroep kan doen op de Mastercard Chargeback Guide omdat deze bepalingen niet gelden in de contractuele relatie tussen de consument en de bank. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.8 De bank voert aan dat een eenmaal gegeven betaalopdracht definitief is en niet meer door de betaler kan worden ingetrokken, ook als de status van een betaalopdracht wordt weergegeven als “Gereserveerd”. Daarnaast voert zij aan dat zij bij een creditcardtransactie, in tegenstelling tot een betalingstransactie tussen betaalrekeningen, geen mogelijkheden heeft om via Swift een bericht te sturen naar de bank van de ontvanger van de betaling. Verder geldt volgens de bank dat de ontvanger een bonafide partij is en zij ook daarom geen gronden heeft om een terugbetalingsverzoek te doen.

3.9 De commissie volgt deze stellingen van de bank. Uit artikel 7:533 lid 1 BW volgt dat een eenmaal gegeven betaalopdracht onherroepelijk is. Hoewel de commissie zich kan indenken dat de status “Gereserveerd” bij de consument de verwachting heeft gewekt dat de betalingstransactie door haar snelle handelen nog door de bank kon worden tegen-gehouden, is dit niet het geval. De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument op dit punt niet geschonden. De consument heeft verder niet weersproken dat de bank in de praktijk bij een creditcardtransactie ook geen mogelijkheden heeft om de (bank van de) ontvanger te verzoeken om het bedrag terug te betalen of dat de ontvanger te goeder trouw is. Dit klachtonderdeel is daarmee eveneens ongegrond.

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0078, 2023-0901, 2021-0960, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken/.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering van de consument moet worden afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:528

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.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:533

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

Artikel 7:534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.