Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0698

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting en 5) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1] (Afdeling Legal) en mevrouw mr. [naam 2] (Legal Expert).

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden de heer prof. mr. M.L. Hendrikse en de heer mr. dr. ing. A.J. Verdaas, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 14 augustus 2025 heeft de consument een sms-bericht ontvangen van een zogenaamde bezorgdienst. Daarin stond dat zijn pakket niet bezorgd kon worden. Via een link in het sms-bericht is de consument ertoe bewogen zijn creditcardgegevens in te vullen voor de zogenaamde opslagkosten van € 1,43. Nadat de consument zijn creditcardgegevens had ingevuld, werd echter van zijn betaalrekening een bedrag van € 1.517,45 afgeschreven. De consument stelt dat hij niet bewust en niet geïnformeerd heeft ingestemd met de uitvoering van de betaling en vordert terugbetaling van de bank.

De commissie stelt vast dat de bank voldoende heeft aangetoond dat sprake is van een toegestane betaling en zij niet verplicht is om de schade te vergoeden. De commissie oordeelt dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank daar niet toe verplicht is en zij licht hieronder haar oordeel toe.

3.2 Het staat niet ter discussie dat de consument de handelingen heeft verricht waardoor op 14 augustus 2025 de betaling van € 1.517,45 is uitgevoerd. De consument heeft naar eigen zeggen de handeling formeel bevestigd via de Mobiel Bankieren App. Wat wel ter discussie staat, is of de consument *geldig* heeft ingestemd met de betaling. Dit, omdat hij meent dat er geen sprake is van een *bewuste* en geïnformeerde autorisatie. Dat de consument door een derde is misleid en niet de bedoeling had een bedrag van € 1.517,45 over te maken, betekent op zichzelf niet dat geen instemming in de zin van artikel 7:522 BW is verleend. Voor deze beoordeling is doorslaggevend of de consument heeft ingestemd volgens de tussen partijen overeengekomen autorisatieprocedure en of de bank voldoende heeft aangetoond dat die procedure correct is doorlopen. Als dat het geval is, leidt de omstandigheid dat de consument handelde onder invloed van phishing niet simpelweg tot het oordeel dat sprake is van een niet-toegestane betaling.

De betaling is te beschouwen als toegestane betaling waarvoor de consument verantwoordelijk is

3.3 De commissie oordeelt dat de bank voldoende heeft aangetoond dat in deze kwestie sprake is van een toegestane betaling en dat dit betekent dat de consument geldig heeft ingestemd met de betaling.

3.4 Een betalingstransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaaldienstgebruiker (hier: consument) met de transactie heeft ingestemd.[1] Die instemming wordt gegeven volgens de vorm en procedure die de betaaldienstgebruiker met de bank is overeengekomen.[2] Als de betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of stelt dat deze niet correct is uitgevoerd, dan dient de betaaldienstverlener bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt.

[1] Artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Ook dient de betaaldienstverlener bewijs te leveren dat de betalingstransactie niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.[3] Waar de consument zich ondanks deze informatie *bewust* van was, behoort niet bij de toets of een geldige instemming met de betaling is gegeven.

3.5 De commissie is van oordeel 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. Daarbij neemt de commissie het volgende in aanmerking.

3.6 De bank heeft toegelicht via welke vorm en procedure transacties met een ING-creditcard worden uitgevoerd. Als bij een transactie wordt gekozen voor betaling met de creditcard, dient de betaaldienstgebruiker op de website van de webshop het creditcardnummer en de CVC-code in te vullen. Vervolgens moet de betaaldienstgebruiker de transactie bevestigen via de Mobiel Bankieren App. In de Mobiel Bankieren App worden zowel het transactiebedrag als de naam van de begunstigde weergegeven, waarna de betaaldienstgebruiker op 'Bevestigen' moet klikken om de transactie te autoriseren. Daarna wordt de betaling pas uitgevoerd. Uit de door de bank overgelegde bankadministratie blijkt dat op 14 augustus 2025 om 10:21:38 uur de Mobiel Bankieren App is geopend vanaf een toestel met het aan de consument gekoppelde Device ID. Vervolgens is om 10:21:43 uur een autorisatiescherm weergegeven waarop volgens de registratie het transactiebedrag van 6.500 AED en de naam van de begunstigde zijn getoond. Om 10:21:46 uur is de transactie vanaf hetzelfde toestel en vanaf het reguliere IP-adres van de consument geautoriseerd. Daarmee heeft de bank voldoende aangetoond dat de transactie overeenkomstig de overeengekomen autorisatieprocedure is geauthenticeerd.

3.7 De bank heeft daarnaast toegelicht dat het autorisatiescherm slechts wordt getoond binnen het reguliere autorisatieproces en dat uit de systeemregistraties geen afwijkingen in dat proces naar voren komen. Uit de overgelegde administratie blijkt evenmin van onderbrekingen, foutieve verwerking of andere technische onregelmatigheden tijdens de autorisatie. De commissie ziet daarom onvoldoende aanknopingspunten voor het oordeel dat de transactie door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.

De bank heeft voldoende feitelijke gegevens verschaft over de gegeven instemming van de consument

3.8 De commissie beslist dat de bank op basis van haar overgelegde bankadministratie en de toelichting daarop voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft om de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De bank is hiertoe verplicht, omdat de feiten zich hebben afgespeeld in haar domein.[4]

[3] Artikel 7:527 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[4] HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, NJ 1988, 500 te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank heeft met haar bankadministratie en voorbeeldschermen gereconstrueerd hoe het autorisatieproces bij de creditcardbetaling is verlopen en welke informatie aan de consument is getoond.

3.9 Uit de bankadministratie volgt namelijk de inloginformatie van de Mobiel Bankieren App en het Mijn ING Account van de consument. Volgens de bank heeft ieder toestel zoals de mobiele telefoon van de consument een eigen unieke 'Device ID'. Als er wordt ingelogd op de Mobiel Bankieren App of Mijn ING wordt dit Device ID geregistreerd in de systemen van de bank. Via dat Device ID is geregistreerd dat op 14 augustus 2025 om 10:21:38 uur op de mobiele telefoon van de consument de Mobiel Bankieren App is geopend.

3.10 Verder volgt uit de bankadministratie dat vervolgens om 10:21:43 uur op de mobiele telefoon een autorisatiescherm aan de consument is getoond met daarop het transactiebedrag van '6.500 AED'[5] en de naam van de begunstigde. Het autorisatiescherm is volgens de bank een eenmalig scherm dat uitsluitend op het moment van autorisatie aan de gebruiker wordt weergegeven. Daarom kan het scherm technisch niet achteraf worden gereproduceerd. De transactie is volgens de bankadministratie om 10:21:46 uur via de mobiele telefoon van de consument geautoriseerd vanaf zijn reguliere IP-adres. Volgens de bank volgt uit haar bankadministratie dat het autorisatieproces probleemloos en volgens de procedure is verlopen. Er was geen sprake van een technische storing of onderbreking.

De bezwaren van de consument bieden onvoldoende (tegen)bewijs

3.11 Aangezien de consument stelt dat hij geen geldige instemming heeft gegeven voor de betaling, is het aan hem om – nu de bank dat voldoende gemotiveerd heeft betwist – bewijs te leveren voor zijn stelling.[6] De enkele ontkenning van de consument dat het transactiebedrag zichtbaar was op het autorisatiescherm, is namelijk onvoldoende tegenover de technische registratie van de bank waaruit volgt dat het reguliere autorisatiescherm is getoond en de autorisatie zonder storing volgens de gebruikelijke procedure is verlopen.

3.12 Verder oordeelt de commissie dat de consument ten onrechte ervan uitgaat dat aangetoond moet worden dat hij *bewust* met de betaling heeft ingestemd. De consument meent namelijk dat de bank met haar bankadministratie niet heeft aangetoond dat hij het bedrag daadwerkelijk heeft waargenomen, dat hij het bedrag heeft begrepen of bewust heeft ingestemd met de betaling. Wat de consument bewust heeft waargenomen tijdens het uitvoeren van de transactie is moeilijk tot niet te meten en bovendien geen voorwaarde om een toegestane betaling aan te nemen zoals is bedoeld in de wet.

---

[5] Valuta is in Dubai Dirham. In de bankadministratie staat onder meer: "Bevestig de betaling van 6500.00 AED aan (....) met je kaart waarvan het nummer eindigt op (...)".
[6] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en vergelijk GC Kifid nrs. 2026-0003, 2025-0839 en 2025-0218, te vinden op www.kifid.nl

Ook leidt de omstandigheid dat de consument een betaling niet bewust heeft toegestaan niet automatisch tot de conclusie dat de bank daarin iets te verwijten valt of dat zij verantwoordelijk is voor zijn schade.

3.13 Ook met zijn overige stellingen slaagt de consument er niet in voldoende (tegen)bewijs te leveren. De consument stelt dat hij geen weloverwogen beslissing heeft kunnen nemen doordat er sprake was van een foutmelding. De bank heeft aangegeven dat deze foutmelding niet vanuit de bank is gegenereerd, maar dat de consument na het klikken van de link in het sms-bericht van een valse (phishing)website gebruik heeft gemaakt. De consument is hier niet op ingegaan, waardoor de commissie uitgaat van wat de bank hierover heeft gesteld. Verder stelt de consument dat er slechts 3 seconden tijd zat tussen het tonen van de transactiegegevens en het goedkeuren van de betaling en zet hij vraagtekens bij de consistentie en betrouwbaarheid van de informatie van de bank. Ook als wordt aangenomen dat slechts drie seconden verstreken tussen het tonen van de gegevens en de bevestiging, volgt daaruit niet dat de gegevens niet zichtbaar waren. Het tijdsverloop kan evenzeer worden verklaard doordat de consument direct heeft bevestigd zonder de gegevens aandachtig te controleren.

3.14 Mede omdat de bank na de zitting een kopie van haar bankadministratie heeft verstrekt als bewijs, leiden ook de overige stellingen van de consument niet tot een toewijzing.

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 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