Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1054

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 stelt slachtoffer te zijn van oplichting. Hij dacht bedragen over te boeken naar goksites, maar achteraf bleek dat sprake was van oplichting. Hij heeft daarbij € 71.181,81 schade geleden. De consument vordert betaling van dit bedrag, te vermeerderen met de wettelijke rente en een immateriële schadevergoeding. De consument stelt de bank aansprakelijk, omdat zij hem onvoldoende heeft beschermd tegen oplichting. Op 27 oktober 2025 is een fraudealert afgegaan in het systeem van de bank, maar de bank heeft desondanks daarna toegestaan dat de consument geld bleef overboeken naar dezelfde partij. De bank stelt dat de consument heeft aangegeven dat het om (reguliere) goktransacties ging en dat van fraude geen sprake was. De rekening is daarom weer vrijgegeven en op de bank rust verder geen verplichting om de transacties te monitoren. Dit verweer slaagt. De commissie wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Daarmee is sprake van toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is een betaaldienstverlener in beginsel gehouden een door de rekeninghouder gegeven betaalopdracht uit te voeren. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de schade.

Wat houdt de zorgplicht van de bank in?

3.2 Op de bank rust op grond van de contractuele relatie met de consument wel een zorgplicht. Deze zorgplicht strekt niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren. Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. De bank is ook niet gehouden om de persoon of maatschappij achter rekeningnummers waarnaar de consument geld overboekt te controleren. Van de bank kan dus niet worden verlangd dat zij steeds (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Dat kan van de bank wel worden verwacht in gevallen waarin zij beschikt over wetenschap van of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden, zoals ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen. Het moet daarbij gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. De bank moet dus daadwerkelijk weet hebben van de ongebruikelijke activiteiten of mogelijke fraude.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank haar zorgplicht niet geschonden. Het is in beginsel aan de consument om te onderzoeken of een online casino waarnaar hij geld overboekt legitiem is (bijvoorbeeld door te controleren of deze over de juiste vergunningen beschikt). Op de bank rust geen verplichting om dit te controleren. Het is dus, anders dan de consument, stelt ook niet aan de bank om te voorkomen dat hij een (grote) uitkering die hij ontvangt overboekt naar (frauduleuze) goksites. Dit is de eigen verantwoordelijkheid van de consument, tenzij de bank wist dat de consument werd opgelicht.

3.4 De commissie kan niet vaststellen dat de bank wist dat sprake was van fraude. De bank stelt dat het fraudesysteem op 27 oktober 2025 een betaling van € 3.000,- naar Kryptonim (een online aanbieder van cryptocurrency) detecteerde en daarop de rekening blokkeerde. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument op dat moment heeft aangegeven dat het ging om (reguliere) goktransacties en dat hij de betalingsopdracht zelf en uit eigen beweging had gegeven. De bank stelt daarnaast dat dit platform bij haar niet bekend stond als frauduleus. Dat de bank desondanks wist dat sprake was van fraude, kan de commissie op basis van het dossier niet vaststellen.

Het enkele feit dat het fraudedetectiesysteem een melding genereert, maakt nog niet dat de bank dan subjectieve wetenschap had dat de consument werd opgelicht. Anders dan de consument lijkt te veronderstellen, maakt een fraudedetectie niet dat een bepaald rekening-nummer als frauduleus is aangemerkt. Het systeem detecteert slechts dat *mogelijk* sprake is van fraude en de bank stelt na verder onderzoek vast of van fraude wel of geen sprake is. Aangezien de commissie niet kan vaststellen dat de bank wist dat de consument werd opgelicht, is ook geen sprake van schending van de zorgplicht doordat zij de rekening weer heeft vrijgegeven.

3.5 De consument stelt nog dat hij de bank heeft verzocht de rekening enkel te deblokkeren voor levensbehoeften. De bank heeft dit betwist. De consument heeft dit standpunt verder niet onderbouwd en dit blijkt ook nergens uit, zodat de commissie ook op dit punt niet kan vaststellen dat de bank enige op haar rustende verplichting niet is nagekomen.

3.6 Nu niet is gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, wordt de vordering tot vergoeding van de geleden schade van € 71.181,81 afgewezen.

De bank hoeft de consument geen immateriële schadevergoeding te betalen

3.7 De consument vordert een immateriële schadevergoeding, onder meer omdat hij van mening is dat de klantenservice van de bank hem onvoldoende heeft geholpen. Voor immateriële schadevergoeding is alleen plaats als is voldaan aan één van de in artikel 6:106 BW genoemde omstandigheden. De consument heeft niet gesteld dat hiervan sprake is en uit het dossier blijkt ook niet dat hiervan sprake is, zodat deze vordering eveneens wordt afgewezen.

Conclusie

3.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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