Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1114

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 7 april 2026 en 14 april 2026; 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ING.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument en ING hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij ING een betaalrekening geopend en ING heeft een creditcard aan hem uitgegeven. In 2025 heeft de consument in een periode van vier maanden 907 aankopen voor in totaal € 7.006,98 gedaan via *Whatnot*, een webwinkel. Om die aankopen te kunnen doen heeft hij eenmalig zijn creditcard gekoppeld aan *Whatnot*. De consument vordert € 7.006,98 met de wettelijke rente vanaf 8 november 2025 van ING. Hij is van mening dat ING vaker een aanvullende verificatie of risicobeoordeling van zijn individuele aankopen had moeten toepassen. ING voert verweer en stelt dat de consument volgens haar algemene voorwaarden door de eenmalige koppeling van zijn creditcard toestemming heeft gegeven voor alle 907 betalingstransacties. Volgens ING is daarom in alle gevallen sprake van toegestane betalings-transacties. De commissie oordeelt dat sprake is van toegestane betalingstransacties omdat de consument deze volgens de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure heeft geautoriseerd. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De 907 betalingstransacties van in totaal € 7.006,98 zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.1 Een betaaldienstverlener (in dit geval ING) voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht[1] (in dit geval de consument). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure.[2] Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de betaler is er sprake van een 'niet-toegestane betalingstransactie'.[3]

3.2 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument voor alle 907 afzonderlijke betalingstransacties zijn instemming verleend overeenkomstig de tussen hem en ING overeengekomen vorm en procedure. Op de overeenkomst tussen partijen zijn algemene voorwaarden van toepassing, die ING ook over heeft gelegd. In deze algemene voorwaarden staat dat de consument met zijn creditcard kan betalen door deze creditcard te koppelen aan webwinkels. Hij moet dan eenmalig zijn creditcard via de *ING app* of via *Mijn ING* aan deze webwinkel koppelen, waarna ING de betalingen van de consument aan die webwinkels mag uitvoeren.[4] Deze situatie doet zich in deze zaak voor.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument zijn creditcard aan zijn account bij *Whatnot* heeft gekoppeld.[5] ING stelt dat in haar verweerschrift en de consument bevestigt dat met zoveel woorden in de repliek. De consument voert verder aan dat de 907 betalingstransacties betrekking hebben gehad op zijn deelname gedurende vier maanden aan veilingen via *Whatnot*. De consument stelt (in de repliek) dat iedere afzonderlijke aankoop is ontstaan doordat hij tijdens zo'n veiling een bod heeft uitgebracht door middel van een '*swipe*'. De commissie is van oordeel dat de consument voor alle 907 afzonderlijke betalingstransacties zijn individuele toestemming heeft gegeven door de hiervoor beschreven (eenmalige) koppeling van zijn creditcard aan *Whatnot* en door vervolgens elke afzonderlijke aankoop te bevestigen met een 'swipe'.[6] De consument stelt in dit verband dat ING na de eenmalige koppeling van zijn creditcard aan *Whatnot* vaker een aanvullende verificatie of risicobeoordeling van de individuele veiling-aankopen had moeten toepassen. Gelet op het voorgaande faalt deze stelling.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Zie artikel 9 lid 1 van de *Voorwaarden gebruik betaalpassen (Maestro en V PAY) en creditcards (Mastercard)* en het vrijwel gelijkluidende artikel 9 lid 1 van de *Voorwaarden gebruik betaalpassen (Debit Mastercard en Visa Debit) en creditcards (Mastercard)*, die zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[5] *Whatnot* is een webwinkel. Zie https://www.whatnotaffiliates.com, geraadpleegd op 22 oktober 2026.
[6] De 907 betalingstransacties kwalificeren als *'Merchant-Initiated Transactions'* (MIT's) op basis van het mandaat dat de consument heeft gegeven door de eenmalige koppeling van zijn creditcard aan *Whatnot* (de *'Customer-Initiated Transaction'* (CIT).

Ook al het andere wat de consument in afwijking van het oordeel van de commissie stelt en aanvoert, leidt niet tot een ander oordeel.

Op ING rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.4 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op ING. In zo'n geval is ING, als betaaldienstverlener, verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.[7] Na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie heeft ING als betaaldienstverlener op grond van deze regeling geen wettelijke verplichting meer.[8]

Over de GeldTerugService

3.5 De consument voert aan dat ING zijn klacht over de *GeldTerugService* niet inhoudelijk heeft beoordeeld. Ook deze stelling faalt. De consument heeft een brief van 31 december 2025 van ING aan de consument overgelegd. Hieruit blijkt dat ING inhoudelijk is ingegaan op zijn bezwaar over de *GeldTerugService*.

3.6 Het klachtonderdeel van de consument over de *GeldTerugService* mist ook vanwege het volgende doel. ING heeft de algemene voorwaarden waar deze service in staat beschreven, in het geding gebracht.[9] Een voorwaarde om van de *GeldTerugService* gebruik te kunnen maken, is dat de consument in overleg met de verkoper getracht moet hebben een oplossing te vinden. De consument stelt niet dat hij dat heeft gedaan. De consument onderbouwt zijn stelling bovendien niet. Onduidelijk blijft of de consument de aankopen die hij via *Whatnot* heeft verricht binnen dertig dagen na zijn betaling heeft ontvangen, of er iets mis was met die aankopen, en, zo ja, wat dan, en of hij heeft getracht in overleg met de verkoper een oplossing te vinden. Ook nadat de commissie hem in de gelegenheid heeft gesteld om te reageren op het verweerschrift van ING, heeft de consument nagelaten zijn stelling in de repliek (nader) te onderbouwen. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de consument zich niet met succes op de *GeldTerugService* kan beroepen.

[7] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.
[8] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[9] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 9 lid 1 van de *Voorwaarden gebruik betaalpassen (Maestro en V PAY) en creditcards (Mastercard)*, artikel 9 lid 1 van de *Voorwaarden gebruik betaalpassen (Debit Mastercard en Visa Debit) en creditcards (Mastercard)* en het artikel over de *GeldTerugService* van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat deze bedingen daarmee niet in strijd zijn.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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 zes 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 twee 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 twee 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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. (...)

Artikel 7:533 BW

1. (...)
2. (...)
3. (...)
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.
5. (...)

Voorwaarden gebruik betaalpassen (Maestro en V PAY) en creditcards (Mastercard)

Artikel 9

1. Met uw betaalkaart kunt u op verschillende manieren betalen:
   • (...)
   • (...)
   • (...)
   • (...)
   • Door uw kaart te koppelen aan bepaalde webwinkels.
   U koppelt dan eenmalig uw betaalkaart via de ING app of Mijn ING aan deze webwinkel. Wij mogen dan uw betalingen aan die webwinkel uitvoeren;
   • (...)
2. (...)

Voorwaarden gebruik betaalpassen (Debit Mastercard en Visa Debit) en creditcards (Mastercard)

Artikel 9

1. Met uw betaalkaart kunt u op verschillende manieren betalen:
   • (...)
   • (...)
   • (...)
   • Door uw kaart te koppelen aan bepaalde webwinkels.
   U koppelt dan eenmalig uw betaalkaart via de ING app of Mijn ING aan deze webwinkel. Wij mogen dan uw betalingen aan die webwinkel uitvoeren;
   • (...)
   • (...)
2. (...)

Voorwaarden Creditcard en Platinumcard

(...)

GeldTerugService

Als u met de creditcard heeft betaald kunt u gebruikmaken van de GeldTerugService in de onderstaande gevallen, mits u eerst in overleg met de verkoper of dienstverlener getracht heeft een oplossing te vinden:
a. U heeft 30 dagen na de betaling uw aankoop nog niet ontvangen.
b. Het bestelde product is verkeerd geleverd of nep.
c. De verkoper of dienstverlener zou een bedrag terugstorten, maar heeft dit na 15 dagen nog niet gedaan.
d. U hebt geen of te weinig geld gekregen bij een opname bij een geldautomaat.

Op uw verzoek storten wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug op uw Betaalrekening. De GeldTerugService geldt tot 120 dagen na de vastgelegde afleverdatum of boekdatum van de door u gedane betaling. Verzoeken die na deze termijn worden gedaan worden niet in behandeling genomen. Komt de verkoper de afspraken alsnog na, dan schrijven wij het bedrag weer af van uw Betaalrekening.

Uitsluiting van GeldTerugService

Op de GeldTerugService kan geen beroep worden gedaan als:
a. U ontevreden bent over een geleverde dienst;
b. Het een storting op een beleggingsaccount betreft;
c. Het de aankoop van cryptovaluta betreft; d. U een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform;
e. U niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal;

f. Op de door u geboekte pakketreis of vliegticket een garantieregeling van toepassing is.

(...)