Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0109

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	3 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. Verzwaarde motiveringsplicht. Met de bankpas van de consument en de ING App zijn diverse betaalopdrachten ten laste van zijn betaalrekening bij ING geautoriseerd. ING heeft de betaalopdrachten uitgevoerd. De ochtend daarna heeft de consument zich gerealiseerd dat hij buiten bewustzijn is geweest en mogelijk is gedrogeerd. Hij vordert dat ING de bedragen die met de betalingstransacties zijn gemoeid aan hem vergoedt. Omdat de consument niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht, kwalificeert de commissie de betalingstransacties als 'toegestane betalingstransacties'. Het is de commissie niet gebleken dat ING 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. De commissie oordeelt dat de consument zelf aansprakelijk is voor de schade en wijst de vordering af.

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 26 oktober 2025; 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. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument houdt bij ING een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met daarbij horende bankpas en pincode aan. Daarnaast maakt hij gebruik van de *ING App*.

2.2 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing.

2.3 In artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 staat:

"Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. (...)"

2.4 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Voorwaarden Betaalrekening van ING van toepassing.

2.5 In artikel 16 lid 1 van de Voorwaarden Betaalrekening staat:

"Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen."

2.6 In artikel 58 lid 2 van de Voorwaarden Betaalrekening staat:

"ING betaalt niets terug als er van uw kant sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid. U heeft dan niet aan de verplichtingen voldaan die horen bij het gebruik van uw betaalinstrument."

2.7 In de nacht van 10 juni 2025 op 11 juni 2025 heeft de consument in Boekarest een horecagelegenheid bezocht en is er van de betaalrekening middels negen afzonderlijke betalingstransacties in totaal 52.580,- Roemeense lei (omgerekend € 10.714,59) overgemaakt naar één of meer Roemeense betaalrekeningen. Daarnaast is er van de betaalrekening € 2.000,- overgemaakt naar zijn account bij [naam platform], een online platform dat internationale betalingsdiensten aanbiedt.

2.8 Op 11 juni 2025 heeft de consument bij de Roemeense politie aangifte gedaan van gekwalificeerde diefstal (*'furt calificat'*).

2.9 De consument heeft ING verzocht de schade die hij stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden. ING heeft hier afwijzend op gereageerd.

2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.11 De consument vordert betaling door ING van € 12.714,59, met de wettelijke rente hierover vanaf 11 juni 2025 tot de dag van de algehele betaling.

2.12 De consument vindt dat ING ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband voert hij, samengevat, het volgende aan:

a. De consument is in de nacht van 10 juni 2025 op 11 juni 2025 slachtoffer geworden van een misdrijf waarbij hij is gedrogeerd in Boekarest, Roemenië. Op dat moment hebben er meerdere ongebruikelijke en verdachte activiteiten op zijn telefoon plaatsgevonden, waar onder betalingstransacties met zijn kaart van [naam platform], met de *ING App* en met zijn bankpas van ING. In totaal is er € 12.714,59 van de betaalrekening gestolen middels meerdere betalingstransacties, terwijl de consument buiten bewustzijn was. De consument heeft hiervan direct aangifte gedaan bij de Roemeense politie.
b. Ten onrechte heeft ING niet gedetecteerd dat er verdachte betalingstransacties op de betaalrekening hebben plaatsgevonden. Dat ING dat wel had moeten detecteren, blijkt uit het volgende. Er zijn tien pogingen gedaan om duizenden euro's over te boeken van de betaalrekening naar het account van de consument bij [naam platform]. Deze zijn geblokkeerd doordat de overboekingslimiet van de betaalrekening was bereikt. De overboekingslimiet van de betaalrekening en van de bankpas van de consument zijn midden in de nacht verhoogd. In hun zoektocht naar de pincode van de consument hebben de daders midden in de nacht een nieuwe pincode aangevraagd. In een tijdsbestek van anderhalf uur hebben er negen betalingstransacties plaatsgevonden met een totaalbedrag van € 10.714,59. Dit is midden in de nacht gebeurd en de bedragen zijn overgeboekt naar een Roemeense betaalrekening. Dit alles waren in vergelijking met het normale betaalgedrag van de consument ongebruikelijke en verdachte betalingstransacties in een zeer kort tijdsbestek, die ING had moeten detecteren. ING heeft onvoldoende gedaan om de consument als klant te beschermen en is daarom nalatig geweest.
c. Nadat de consument zich de volgende ochtend heeft gerealiseerd wat er had plaatsgevonden heeft hij direct telefonisch contact met ING gezocht. ING heeft de consument toen geen goed advies gegeven en hem medegedeeld dat ING niets voor hem zou kunnen doen. ING heeft de consument toen ook niet geadviseerd dat het beter zou zijn om zijn bankpas te blokkeren. De consument heeft destijds op eigen initiatief zijn bankpas van ING geblokkeerd en een nieuwe aangevraagd.
d. ING heeft verzaakt om de klacht van de consument over haar nalatigheid op correcte wijze af te handelen. ING heeft niet op zijn klacht gereageerd op de wijze die ING op haar website weergeeft. ING heeft geen contact met de consument opgenomen over de afhandeling van zijn klacht.

De consument heeft met een medewerker van ING afgesproken dat hij zou worden teruggebeld en ING heeft dat niet gedaan. De consument heeft niet meer van ING vernomen.

Het verweer van ING

ING voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of ING ten opzichte van de consument toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en of ING om die reden de schade die de consument stelt te hebben geleden, aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties'.

De betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.3 De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties van (omgerekend) € 12.714,59 kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.4 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de betaler is er sprake van een 'niet-toegestane betalingstransactie'. Ook dat staat in artikel 7:522 lid 2 BW.

3.5 Als een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument heeft geregistreerd niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs dat de betaler met de betalingstransactie heeft ingestemd.

Uit artikel 7:527 lid 2 BW volgt dat de betaaldienstverlener onder omstandigheden gehouden kan zijn om meer bewijs van de instemming te leveren. Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang.[1]

3.6 In deze zaak ontkent de consument dat hij met de betalingstransacties heeft ingestemd. Naar het oordeel van de commissie heeft ING voldoende aangetoond dat de betalingstransacties met de bankpas en de *ING App* van de consument en de daarbij horende pincodes zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden. Gelet op het voorgaande levert dat echter niet noodzakelijk voldoende bewijs van de instemming van de consument op. Maar als de consument, zoals in dit geval, betwist dat er sprake is van toegestane betalingstransacties, rust op hem een *verzwaarde motiveringsplicht*, die inhoudt dat hij ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder met zijn betaalinstrument(en) de betalingstransacties kunnen zijn gedaan. Dit houdt ook in dat hij ten minste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop zijn pincodes in handen van onbevoegde derden zijn gekomen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou ING voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. De consument stelt dat hij is gedrogeerd en daardoor niet weet wat er is gebeurd. Het aanvaarden van deze enkele stelling zou voor ING voornoemde onaanvaardbare risico's van misbruik meebrengen. Nu de consument niet weet wat er zich die bewuste nacht van 10 juni 2025 op 11 juni 2025 nu precies heeft voorgedaan, oordeelt de commissie dat hij niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat er bij de betalingstransacties in deze zaak sprake is van 'toegestane betalingstransacties'.

Op ING rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.7 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, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. Na de uitvoering van zo een toegestane betalingstransactie heeft ING als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[2]

ING heeft een bijzondere zorgplicht

3.8 Het is op zichzelf correct dat op ING in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht rust. Deze zorgplicht vloeit voort uit artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van ING, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[3]

---

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0904, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van ING kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[4] Bepalend hiervoor is datgene waar ING daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').

ING heeft geen algemene monitoringsplicht

3.9 De bijzondere zorgplicht van ING behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van ING kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij ING van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als ING – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van ING worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat. Het is de commissie echter niet gebleken dat zich in deze zaak voor ING dergelijke aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan.

3.10 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat ING haar (bijzondere) zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. ING hoeft geen schade aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van deze klacht zijn artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en artikel 16 lid 1 en artikel 58 lid 2 van de Voorwaarden Betaalrekening van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

[4] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven*), rechtsoverweging 6.3.2, en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 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 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

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. 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.

1. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Artikel 7:527 BW

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs 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.
2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.