Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0173

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 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

Samenvatting

Oplichting. Toegestane betalingstransacties. De consument heeft een betaalopdracht ten laste van haar betaalrekening bij ING geautoriseerd. ING heeft de betaalopdracht uitgevoerd. Nadat dit is gebeurd, heeft de consument zich gerealiseerd dat zij is opgelicht. De consument vordert dat ING het bedrag dat met de betalingstransactie is gemoeid aan haar vergoedt. Omdat voor de commissie vaststaat dat de consument zelf de betalingstransactie heeft geautoriseerd, kwalificeert de commissie deze als 'toegestane betalingstransactie'. Het is de commissie niet gebleken dat ING 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening 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) het verweerschrift van ING; 3) de repliek van de consument en 4) 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 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. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij ING een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend met de mogelijkheid voor internetbankieren en de mogelijkheid om de *Mobiel Bankieren App* van ING te gebruiken.

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

2.3 Op 28 juli 2025 heeft de consument een e-mail gekregen van een persoon (hierna: de oplichter), die haar ertoe heeft bewogen een betaalopdracht voor € 1.935,85 te autoriseren. De consument heeft deze betaalopdracht geautoriseerd en ING heeft de betaalopdracht uitgevoerd. De consument is hierbij in de veronderstelling geweest dat zij een artikel op *Marktplaats* aan de oplichter had verkocht en dat zij ter verificatie van haar betaalrekening op een link moest klikken.

2.4 Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat de oplichter haar heeft opgelicht. Vervolgens heeft zij op 31 juli 2025 bij de politie aangifte gedaan van de oplichting.

2.5 Nadat de consument zich heeft gerealiseerd dat de oplichter haar heeft opgelicht, heeft de consument ING verzocht de schade die zij stelt te hebben geleden aan haar te vergoeden. ING heeft afwijzend op het verzoek van de consument gereageerd.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument vordert betaling van € 1.935,85 door ING.

2.8 De consument vindt dat ING ten onrechte het bedrag van € 1.935,85 dat met de betalingstransactie is gemoeid, niet aan haar heeft vergoed. In dit verband voert zij, samengevat, het volgende aan:

a. Op 28 juli 2025 is op frauduleuze wijze een bedrag van € 1.935,85 van de betaalrekening van de consument afgeboekt. De oplichter heeft zich voorgedaan als een medewerker van *Marktplaats* en heeft de consument laten denken dat zij haar betaalrekening bevestigde met een muisklik. In werkelijkheid autoriseerde zij hiermee een betaalopdracht voor € 1.935,85 ten laste van haar betaalrekening. De consument heeft de betaalopdracht echter bevestigd zonder dat zij zich dat heeft gerealiseerd.
b. Nadat de consument zich heeft gerealiseerd dat de oplichter haar heeft opgelicht, heeft de consument dit meteen telefonisch en via de chat gemeld bij ING. Op 31 juli 2025 heeft zij hierover een klacht ingediend bij ING. Ook heeft zij bij de politie aangifte gedaan van de oplichting.

c. Ten onrechte heeft ING het verzoek van de consument om de schade die zij heeft geleden aan haar te vergoeden, afgewezen. Het is aan ING om aan te tonen dat de betalingstransactie juist is geauthentiseerd. Die bewijslast rust op ING. Een betalingstransactie die is uitgevoerd onder invloed van misleiding is geen toegestane betalingstransactie. De Nederlandsche Bank en de Europese Bankautoriteit hebben erkend dat betalingstransacties die hebben plaatsgevonden onder invloed van oplichting als 'niet-toegestane betalingstransacties' kunnen kwalificeren, zelfs als een consument een betaalopdracht technisch gezien heeft geautoriseerd.

Het verweer van ING

2.9 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 ligt de vraag voor of ING alsnog het bedrag van € 1.935,85 dat de consument in het kader van de oplichting heeft betaald, aan haar moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag 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 betalingstransactie in deze klachtprocedure is een 'toegestane betalingstransactie'

3.3 De commissie is van oordeel dat het bedrag van € 1.935,85 dat de consument op 28 juli 2025 in het kader van de oplichting heeft betaald, kwalificeert als een 'toegestane betalingstransactie'. 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. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaaldienstverlener de betaalopdracht van de betaler heeft ontvangen.

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingstransactie aan de oplichter zelf heeft geautoriseerd. ING stelt dat in haar verweerschrift en de consument voert dit aan in het klachtformulier. Het blijkt bovendien uit het proces-verbaal van aangifte van 31 juli 2025, dat onderdeel is van het procesdossier. Gelet daarop oordeelt de commissie dat de betalingstransactie van € 1.935,85 in juridische zin is aan te merken als 'toegestane betalingstransactie'. De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat zij is misleid en dat zij onder invloed van die misleiding heeft ingestemd met de betalingstransactie, maakt dit oordeel niet anders.[1]

Op ING rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.6 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

3.7 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] 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

3.8 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.

---

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0402 en 2025-0500, welke uitspraken te vinden zijn op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, welke uitspraak te vinden is op www.kifid.nl/uitspraken.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399(*Van den Berg*), welke uitspraak te vinden is op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven*), en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*), welke uitspraken te vinden zijn op www.rechtspraak.nl.

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.

3.9 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 haar te vergoeden.

Conclusie

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

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van deze klacht is artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 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 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.

Artikel 7:532 BW

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

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.

Artikel 7:534 BW

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.