Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 1053

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

Datum uitspraak	16 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
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 en 3) het verweerschrift 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is slachtoffer geworden van oplichting en heeft tijdens telefonisch contact met de oplichters via Apple Pay een creditcardbetaling van € 2.200,- verricht. Zij vindt dat ING deze betaling had moeten signaleren of tegenhouden en haar voor de fraude had moeten waarschuwen. Ook stelt zij dat zij door de misleiding niet vrij en bewust met de betaling heeft ingestemd. ING stelt dat de consument de betaling zelf heeft geautoriseerd en dat zij geen concrete aanwijzingen had dat sprake was van fraude. De commissie oordeelt dat de betaling door de consument is toegestaan en dat ING niet verplicht was om in te grijpen of haar te waarschuwen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De betaling is een 'toegestane betalingstransactie'

3.1 De consument heeft op 8 april 2026 een creditcardbetaling van € 2.200,- aan CHANGELLY verricht. Haar ING Creditcard was gekoppeld aan Apple Pay. De consument betwist niet dat zij zelf de handelingen op haar telefoon heeft verricht waarmee de betaling is bevestigd.

Zij stelt echter dat zij dit uitsluitend heeft gedaan omdat zij door personen die zich voordeden als medewerkers van Amazon werd misleid en onder druk werd gezet. Volgens haar kan daarom niet worden gesproken van een vrije en bewuste toestemming met de betaling.

3.2 Dit betoog leidt niet tot het oordeel dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Op grond van artikel 7:522 BW is daarvoor bepalend of de consument met de uitvoering van de betaalopdracht heeft ingestemd overeenkomstig de tussen haar en ING overeengekomen vorm en procedure. Uit de door ING overgelegde autorisatiegegevens volgt dat het ging om een online creditcardbetaling van € 2.200,-, dat de betaling via de aan de creditcard gekoppelde Apple Pay-wallet is verricht en dat daarbij aanvullende authenticatie heeft plaatsgevonden. De autorisatie is vervolgens goedgekeurd. De consument heeft niet betwist dat zij deze handelingen zelf heeft verricht.

3.3 De commissie begrijpt dat de consument die handelingen heeft verricht omdat zij op dat moment in de veronderstelling verkeerde dat zij de instructies van betrouwbare personen opvolgde. Dat zij door oplichters is misleid over de reden waarom zij de betaling verrichtte, betekent echter niet dat zij niet met de uitvoering van de betaling heeft ingestemd. Voor de vraag of een betalingstransactie is toegestaan, moet onderscheid worden gemaakt tussen de instemming met de betaling en de beweegreden om die instemming te geven. De omstandigheid dat de consument zonder de misleiding nooit tot de betaling zou zijn overgegaan, neemt niet weg dat zij de betaling zelf via Apple Pay heeft bevestigd. De betaling moet daarom als een toegestane betalingstransactie worden aangemerkt.

ING hoefde de betaling niet tegen te houden of de consument te waarschuwen

3.4 De consument verwijt ING daarnaast dat zij onvoldoende heeft gedaan om haar tegen de fraude te beschermen. Volgens haar week de betaling van € 2.200,- af van haar normale betaalgedrag en ging het om een betaling aan een crypto-aanbieder. Zij vindt dat ING de betaling daarom had moeten signaleren, blokkeren of haar ten minste had moeten waarschuwen.

3.5 De consument verwijt ING daarnaast dat zij onvoldoende heeft gedaan om haar tegen de fraude te beschermen. Volgens haar week de betaling van € 2.200,- af van haar normale betaalgedrag en ging het om een betaling aan een crypto-aanbieder. Zij vindt dat ING de betaling daarom had moeten signaleren, blokkeren of haar ten minste had moeten waarschuwen.

3.6 De commissie volgt de consument daarin niet.

Voor het aannemen van een verplichting van ING om in te grijpen of de consument te waarschuwen, is van belang of ING ten tijde van de betaling daadwerkelijk bekend was met het concrete gevaar waaraan de consument werd blootgesteld, of beschikte over zodanige concrete aanwijzingen dat zij met dat gevaar rekening moest houden. Het gaat daarbij om de kennis die ING op dat moment daadwerkelijk had en niet om de vraag of achteraf bezien aanwijzingen voor fraude kunnen worden gevonden.[1]

3.7 Uit de stukken blijkt niet dat ING vóór de uitvoering van de betaling wist dat de consument telefonisch en via WhatsApp door oplichters werd aangestuurd. Evenmin blijkt dat ING over andere concrete informatie beschikte waaruit zij moest afleiden dat de consument op dat moment slachtoffer was van fraude. De omstandigheid dat het ging om een betaling van € 2.200,- aan CHANGELLY en de stelling van de consument dat deze betaling afweek van haar normale betaalgedrag, zijn daarvoor op zichzelf onvoldoende. Daarmee is nog niet gegeven dat ING daadwerkelijk wetenschap had van het concrete frauderisico.

3.8 Dat achteraf is gebleken dat de consument werd opgelicht, maakt dit niet anders. De beoordeling moet plaatsvinden aan de hand van de omstandigheden en de kennis van ING op het moment waarop de betaling werd uitgevoerd. Op basis van de beschikbare stukken kan niet worden vastgesteld dat ING toen zodanige concrete aanwijzingen had dat zij verplicht was de betaling tegen te houden, nader te onderzoeken of de consument afzonderlijk te waarschuwen.

Conclusie

3.9 De consument heeft de betaling van € 2.200,- zelf via Apple Pay geautoriseerd. De betaling is daarom een toegestane betalingstransactie. Ook is niet gebleken van omstandigheden op grond waarvan ING de betaling had moeten tegenhouden of de consument had moeten waarschuwen. ING is daarom niet gehouden de door de consument geleden schade te vergoeden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] 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), te vinden op www.rechtspraak.nl.

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

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