Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0739

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

Datum uitspraak	30 juli 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

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft via zijn betaalrekening betalingen verricht aan een (buitenlandse) online kansspelaanbieder. Hij vindt dat ING deze betalingen had moeten tegenhouden of terugbetalen, omdat de aanbieder volgens hem niet over een Nederlandse vergunning beschikte en de betalingen via verschillende betalingsverwerkers liepen. De commissie oordeelt dat de consument de betalingen zelf heeft geautoriseerd en dat ING niet wist of behoefde te weten dat deze verband hielden met een mogelijk illegale kansspelaanbieder. Ook leidt het ontbreken van een vergunning niet tot nietigheid van de kansspelovereenkomst. ING is daarom niet aansprakelijk voor het verlies van de consument. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

ING hoeft de door de consument verrichte betalingen niet te vergoeden

3.1 De consument heeft in december 2025 en januari 2026 via Google Pay, gekoppeld aan zijn ING Debit Card, meerdere betalingen verricht die volgens hem bestemd waren voor het online casino SpinMills.

De betalingen zijn op de rekeningafschriften verwerkt onder de namen RESULIM Liverpool GBR, XYZLOTR Manchester GBR en GEMCEBR London GBR. Volgens het door ING overgelegde transactieoverzicht gaat het om 105 betalingen aan RESULIM, acht betalingen aan XYZLOTR en één betaling aan GEMCEBR. De consument stelt dat met deze betalingen in totaal € 3.337,- is gemoeid.

3.2 De consument vindt dat ING deze betalingen had moeten tegenhouden of hem daarvoor had moeten waarschuwen. Hij voert daarvoor aan dat SpinMills niet beschikt over een vergunning om in Nederland online kansspelen aan te bieden. Ook wijst hij op het grote aantal betalingen in een korte periode en op het gebruik van verschillende betalingsverwerkers en handelsnamen. Volgens de consument had ING hieruit moeten afleiden dat sprake was van risicovolle en mogelijk onrechtmatige transacties. De commissie volgt dit standpunt niet. Weliswaar rust op een bank onder omstandigheden een zorgplicht tegenover haar rekeninghouders, maar de door de consument aangevoerde omstandigheden leiden in dit geval niet tot de conclusie dat ING de betalingen had moeten tegenhouden, nader had moeten onderzoeken of de consument daarvoor had moeten waarschuwen.

De consument heeft de betalingen zelf geautoriseerd

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingen zelf heeft verricht en via Google Pay heeft geautoriseerd. Er is dus geen sprake van betalingen die zonder zijn toestemming zijn uitgevoerd of van misbruik van zijn betaalmiddel door een derde. Daarmee gaat het om toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW).

3.4 ING was als betaaldienstverlener in beginsel gehouden de door de consument geautoriseerde betaalopdrachten uit te voeren. Dat volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. De omstandigheid dat de consument achteraf spijt heeft van de betalingen of het daarmee gemoeide bedrag heeft verloren, maakt de transacties niet ongeautoriseerd en verplicht ING niet om de bedragen aan hem te vergoeden. Voor aansprakelijkheid van ING is daarom vereist dat zij bij de uitvoering van de betaalopdrachten een op haar rustende verplichting heeft geschonden. Daarvan is niet gebleken.

ING hoefde de transacties niet te blokkeren of de consument te waarschuwen

3.5 ING trad bij de uitvoering van de betalingen uitsluitend op als betaaldienstverlener van de consument. Op een betaaldienstverlener rust in beginsel geen algemene verplichting om door een consument zelf geïnitieerde en geautoriseerde betalingstransacties te monitoren, inhoudelijk te beoordelen, de bestemming daarvan te onderzoeken of dergelijke transacties te blokkeren.[1]

[1] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, te raadplegen via www.kifid.nl/uitspraken.

Een betaaldienstverlener kan onder bijzondere omstandigheden gehouden zijn in te grijpen, maar daarvoor is vereist dat zij wist dat haar klant werd blootgesteld aan een concreet en voorzienbaar gevaar.

3.6 Van dergelijke bijzondere omstandigheden is in dit geval niet gebleken. ING heeft toegelicht dat bij de transacties geen waarschuwingen of andere signalen zijn gegenereerd. Ook heeft zij verklaard dat zij ten tijde van de transacties niet bekend was met een relatie tussen de in de transactiegegevens vermelde partijen en SpinMills. Uit de namen RESULIM, XYZLOTR en GEMCEBR blijkt op zichzelf niet dat de betalingen verband hielden met een online kansspel-aanbieder, laat staan met een aanbieder die niet over een Nederlandse vergunning beschikte.

3.7 De consument heeft onvoldoende feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat ING destijds wel wist dat de betalingen uiteindelijk ten goede kwamen aan SpinMills. Ook heeft hij niet onderbouwd dat de betrokken betalingsverwerkers bij ING bekendstonden als partijen die betalingen voor niet-vergunde kansspelaanbieders verwerkten. Dat in een betrekkelijk korte periode een groot aantal betalingen is verricht en dat daarbij verschillende handelsnamen zijn gebruikt, is daarvoor onvoldoende. Zonder bijkomende aanwijzingen hoefde ING uit dit betaal-patroon niet af te leiden dat sprake was van een concreet gevaar dat noopte tot ingrijpen. Nu dergelijke concrete aanwijzingen ontbraken, is ING niet tekortgeschoten in haar zorgplicht door de betaalopdrachten uit te voeren.

3.8 De consument stelt in wezen dat ING naar aanleiding van het betaalpatroon nader onderzoek had moeten doen naar de achterliggende bestemming van de betalingen en hem vervolgens had moeten waarschuwen of de transacties had moeten blokkeren. Dat standpunt zou neerkomen op een algemene monitorings- en onderzoeksplicht voor betaaldienstverleners ten aanzien van door hun klanten zelf geautoriseerde betalingen. Een dergelijke verplichting bestaat niet.

Het ontbreken van een kansspelvergunning maakt de overeenkomst niet nietig

3.9 De consument voert daarnaast aan dat SpinMills geen vergunning heeft om in Nederland online kansspelen aan te bieden. Volgens hem is de overeenkomst met SpinMills daarom nietig op grond van artikel 3:40 BW en bestond geen rechtsgrond voor de betalingen. De commissie zal niet beoordelen of dit standpunt juist is. Ook als dat juist zou zijn heeft dat geen gevolg voor de verhouding tussen de consument en ING. Daarvoor geldt ook wat hiervoor is overwogen.

De GeldTerugService is niet van toepassing

3.10 De consument verwijt ING ook dat zij heeft geweigerd de betalingen terug te boeken.

ING heeft in haar eerdere correspondentie aanvankelijk aangenomen dat de betalingen met een creditcard waren verricht. Uit haar nadere onderzoek is volgens ING gebleken dat de betalingen zijn gedaan via Google Pay, gekoppeld aan de ING Debit Card van de consument.

3.11 De consument heeft niet betwist dat de transacties op deze wijze zijn uitgevoerd. Daarmee is niet gebleken dat het gaat om creditcardbetalingen waarop de door ING aangeboden GeldTerugService van toepassing is. ING hoefde de betalingen daarom niet op grond van die regeling terug te boeken. Dat ING in haar eerdere correspondentie aanvankelijk is uitgegaan van creditcardbetalingen, leidt niet tot een ander oordeel. Doorslaggevend is dat de transacties daadwerkelijk via Google Pay, gekoppeld aan de ING Debit Card van de consument, zijn uitgevoerd.

Conclusie

3.12 De consument heeft de betalingen zelf geïnitieerd en geautoriseerd. Onder de gegeven omstandigheden rustte op ING geen verplichting de transacties te onderzoeken, te blokkeren of de consument daarvoor te waarschuwen. Ook kan de consument zijn vordering niet baseren op de stelling dat de overeenkomst met SpinMills nietig is wegens het ontbreken van een Nederlandse kansspelvergunning. Ten slotte is de GeldTerugService niet van toepassing op de wijze waarop de betalingen zijn verricht. Dat betekent dat ING niet aansprakelijk is voor het door de consument geleden verlies. De vordering wordt daarom afgewezen.

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 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