Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0316

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	2 april 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

Samenvatting

Boilerroomfraude. Toegestane betalingstransactie. De consument is slachtoffer geworden van oplichting en heeft in dat kader meerdere betalingen verricht vanaf haar betaalrekening. Zij stelt dat ING haar had moeten beschermen tegen deze fraude en vordert vergoeding van haar schade. Vast staat dat de betalingen zijn geautoriseerd, met gebruikmaking van de overeengekomen beveiligingsmethoden en vanaf een bij ING bekend apparaat en IP-adres. De commissie oordeelt dat daarmee sprake is van toegestane betalingstransacties. Dat de consument daarbij is misleid door derden maakt dit niet anders. Voor ING bestond onder de gegeven omstandigheden geen aanleiding om de betalingen te weigeren of de consument te waarschuwen. De vordering wordt 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 is slachtoffer geworden van boilerroomfraude en heeft in dat kader meerdere bedragen overgemaakt vanaf haar ING-rekening. Zij stelt dat ING haar zorgplicht heeft geschonden door deze betalingen niet tegen te houden of haar onvoldoende te waarschuwen, en vordert vergoeding van haar schade. ING voert aan dat de betalingen door de consument zelf zijn uitgevoerd en geautoriseerd via de overeengekomen beveiligings-procedures.

Daarbij stelt ING dat de door de consument geleden schade niet is ontstaan door de overboekingen vanaf haar ING-rekening als zodanig, maar eerst op het moment dat de gelden, na overboeking naar andere rekeningen op naam van de consument zelf, vervolgens vanuit die rekeningen zijn overgeboekt naar derden. De commissie oordeelt dat sprake is van toegestane betalingstransacties en dat voor ING geen verplichting bestond om de betalingen te weigeren of nader in te grijpen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het over

3.1 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 5.288,-, te vermeerderen met wettelijke rente. Zij stelt dat ING haar zorgplicht heeft geschonden doordat zij haar onvoldoende heeft beschermd tegen oplichting en de door haar verrichte betalingen niet heeft tegengehouden of nader heeft onderzocht.

3.2 Aan de commissie ligt de vraag voor of sprake is van niet-toegestane betalingstransacties waarvoor ING aansprakelijk is, dan wel of ING haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is. De betalingen zijn door de consument zelf geautoriseerd en ING had onder de gegeven omstandigheden geen aanleiding om in te grijpen. De vordering wordt afgewezen. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Juridisch kader

3.3 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de betaaldienstverlener (in dit geval ING) verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven, uit te voeren. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet ING in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. In artikel 7:529 lid 1 BW staat een uitzondering op grond waarvan de betaler toch alle verliezen die uit een niet-toegestane betalingstransactie voortvloeien moet dragen. Dat geldt als hij zelf frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen op grond van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.4 Als de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is de betaaldienstverlener volgens artikel 7:527 lid 1 BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.

Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens artikel 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

3.5 Daarnaast brengt de maatschappelijke functie van een bank een bijzondere zorgplicht mee tegenover haar klanten. Deze zorgplicht strekt mede ter bescherming tegen fraude en misbruik van het betalingsverkeer. De reikwijdte van die zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Van een bank kan onder omstandigheden worden verlangd dat zij een betaling weigert, nader onderzoekt of een klant waarschuwt, indien daartoe voldoende aanleiding bestaat.

Toegestane betalingstransactie

3.6 De commissie stelt voorop dat de consument niet betwist dat zij de betalingen zelf heeft verricht. Zij heeft de betalingen ingevoerd en bevestigd via de ING Mobiel Bankieren App en Apple Pay. De commissie zal daarom eerst beoordelen of deze betalingen moeten worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties.

3.7 ING heeft met de overgelegde loggegevens voldoende aannemelijk gemaakt dat de betalingen technisch correct zijn geauthentiseerd. Uit deze gegevens blijkt dat de betalingen zijn uitgevoerd vanaf een bij ING bekend apparaat, met gebruikmaking van de door de consument ingestelde autorisatiemethode (Face ID en app-bevestiging), en vanaf bij ING bekende IP-adressen. Daarmee heeft ING voldaan aan haar bewijslast als bedoeld in artikel 7:527 BW.

3.8 De consument heeft aangevoerd dat zij is misleid door derden en dat zij de betalingen onder druk heeft verricht. De commissie begrijpt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. Dat maakt echter niet dat de betalingen juridisch als niet-toegestaan kunnen worden aangemerkt. De omstandigheid dat de consument bij het verrichten van de betalingen is uitgegaan van onjuiste of misleidende informatie van derden, tast de verleende toestemming voor de betaling niet aan.

3.9 Daar komt bij dat de commissie van belang acht dat de consument de gelden in eerste instantie heeft overgemaakt naar rekeningen en wallets die op haar eigen naam stonden, te weten haar rekeningen bij Revolut en haar account bij MetaMask. De schade is vervolgens grotendeels ontstaan doordat de gelden vanuit die rekeningen en accounts zijn doorgeboekt naar derden. Deze handelingen hebben zich buiten het betalingsdomein van ING afgespeeld.

3.10 Gelet op het voorgaande kwalificeert de commissie de betalingen vanaf de ING-rekening als toegestane betalingstransacties die voor rekening van de consument komen.

Zorgplicht

3.11 Vervolgens ligt de vraag voor of ING haar zorgplicht heeft geschonden door de betalingen niet te blokkeren of de consument niet te waarschuwen. De commissie stelt voorop dat de rol van ING als betaaldienstverlener in beginsel beperkt is tot het uitvoeren van betaal-opdrachten. ING is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden om correct ingevoerde en geautoriseerde betalingen uit te voeren. Daarbij is van belang dat de betalingen in dit geval zijn verricht naar rekeningen en accounts die op naam van de consument zelf stonden, te weten haar eigen rekeningen bij Revolut en haar account bij MetaMask.

3.12 De bijzondere zorgplicht van de bank behelst geen algemene monitoringsplicht om fraude op te sporen. Het aannemen van een dergelijke verplichting zou op gespannen voet staan met het geautomatiseerde karakter van het betalingsverkeer en het maatschappelijk belang dat daarmee is gediend. Van de bank kan daarom, buiten gevallen waarin zij beschikt over concrete aanwijzingen van fraude of misbruik, niet worden verlangd dat zij zelfstandig onderzoek doet naar mogelijke onregelmatigheden of betalingen blokkeert.[1]

3.13 Voor het aannemen van een zorgplichtschending is vereist dat ING beschikte over voldoende concrete aanwijzingen van fraude of misbruik. Daarbij is van belang of ING ten tijde van de transacties daadwerkelijk wetenschap had van een frauderisico (subjectieve wetenschap), dan wel dat zij, gelet op de omstandigheden, redelijkerwijs had moeten begrijpen dat daarvan sprake was (objectieve wetenschap).[2]

3.14 Niet is komen vast te staan dat ING subjectieve wetenschap had van fraude of misbruik. Er zijn geen aanwijzingen dat ING bekend was met de oplichting of met de achterliggende contacten tussen de consument en de oplichters. ING was geen partij bij die relatie en had geen inzicht in de wijze waarop de consument tot de betalingen is bewogen.

3.15 Ook van objectieve wetenschap is geen sprake. De enkele omstandigheid dat sprake was van meerdere of relatief hoge betalingen is daarvoor onvoldoende. Daarbij weegt mee dat de betalingen in hoofdzaak zijn verricht naar -bekende- rekeningen en accounts op naam van de consument zelf. Voor ING bestond daardoor geen duidelijke indicatie dat de gelden onmiddellijk aan derden zouden worden doorgeleid. Onder deze omstandigheden kan niet worden aangenomen dat ING redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een concreet frauderisico dat ingrijpen vereiste.

3.16 Ook de omstandigheid dat de consument na een betaling contact heeft opgenomen met ING, leidt niet tot een ander oordeel.

---

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2025-0452 en 2025-0492, te vinden op www.kifid.nl.

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

Niet is gebleken dat ING op dat moment nog in staat was de betalingen terug te draaien of de schade te voorkomen. Daarbij is van belang dat de gelden waren overgeboekt naar rekeningen en accounts op naam van de consument zelf en vervolgens vanuit die omgeving zijn doorgeleid naar derden, zodat dit ook buiten de invloedssfeer van ING lag.

3.17 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

3.18 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat ING toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument. De commissie wijst de vordering daarom af.

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 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