Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0866

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

Datum uitspraak	1 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) het audiobestand zoals opgenomen in het dossier op 19 mei 2026 en 5) de aanvullende informatie van de bank.

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 de bank 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 fraude. Hij heeft onder invloed van de fraudeur, onder valse voorwendselen en middels geraffineerde oplichting, transacties uitgevoerd waardoor hij een verlies van € 47.777,- heeft geleden. De consument vordert vergoeding van dit bedrag en stelt dat de bank haar bijzondere zorgplicht heeft geschonden door de fraude-blokkade op te heffen terwijl er fraude-indicatoren waren. Daarnaast doet de consument een beroep op het coulancekader voor spoofing. De commissie oordeelt dat de bank haar bijzondere zorgplicht niet heeft geschonden en dat de bank niet gehouden is de schade te vergoeden op grond van het coulancekader.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval niet verplicht is om de schade van de consument te vergoeden en licht dit oordeel hieronder toe.

De transacties kwalificeren als toegestane betalingstransacties en komen op grond van de relevante wettelijke regeling niet voor vergoeding in aanmerking

3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties.' De commissie is van oordeel dat de betalingen van in totaal € 47.777,- die de consument op 30 juni en 1 juli 2025 heeft uitgevoerd, kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties.' Tussen partijen is namelijk niet in geschil dat de consument de betalingstransacties zelf heeft geautoriseerd in de Mobielbankieren App.[1] Dit betekent dat de bank, in haar rol van betaaldienstverlener, de betaalopdrachten van de consument heeft moeten uitvoeren[2] en in beginsel niet aansprakelijk is voor de hierdoor ontstane schade van de consument.

De bank heeft de op haar rustende zorgplicht niet geschonden

3.3 Voorgaande kan anders zijn, als de bank subjectieve wetenschap of serieuze aanwijzingen had voor onregelmatigheden op het moment van uitvoering van de betaling en de bank desondanks geen (nader) onderzoek heeft gedaan.[3] Bepalend bij de omvang van deze bijzondere zorgplicht is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[4] De consument stelt dat de bank serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden had en dat de bank deze duidelijke fraude-indicatoren heeft genegeerd. De bank heeft dit betwist en de opname van het gesprek tussen de medewerker van de fraudeafdeling van de bank en de consument ingebracht.

3.4 De commissie overweegt het volgende. De bank heeft een betaalopdracht van de consument gedetecteerd en geblokkeerd. De bank wist dat er mogelijk iets mis was met deze betaling. De bank heeft onderzoek gedaan naar deze opdracht en een medewerker van de fraudeafdeling van de bank heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met de consument. In dit gesprek verklaarde de consument het volgende. De tegenrekening van de opdracht behoorde toe aan zijn zwager. De consument wilde hem en zijn dochter financieel ondersteunen omdat zij net een kind hebben gekregen. Tijdens dit gesprek vroeg de fraudemedewerker uitdrukkelijk of de consument contact had gehad met iemand die had beweerd dat zijn rekening niet veilig was en dat daarom geld naar een zogenoemde veilige rekening moest worden overgemaakt. De consument ontkende dit en gaf aan dat hij de opdracht volledig op eigen initiatief heeft gegeven.

---

[1] Artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, r.o. 4.6.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid 29 augustus 2019, nr. 2020-473, r.o. 4.2, te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.

De medewerker heeft aangegeven dat de consument zijn geld mogelijk definitief zou verliezen als achteraf zou blijken dat de opdracht toch op aanwijzing van derden was gegeven. De consument verklaarde dat hij deze waarschuwing begreep en waardeerde, maar bleef erbij dat hij de opdracht uit eigen beweging gaf. Ook herhaalde hij dat het geld bestemd was voor zijn dochter en haar gezin. Naar aanleiding van het overtuigende verhaal van de consument bestond er voor de bank geen aanleiding om de rekening nog langer te blokkeren en is deze vrijgegeven.

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende invulling heeft gegeven aan haar zorgplicht. Gelet op deze feiten en omstandigheden kan het naar het oordeel van de commissie de bank niet worden verweten dat zij de transacties waarvoor de consument vergoeding vordert hierna heeft laten doorgaan en de rekening heeft gedeblokkeerd. Dat de bank daarnaast ook wetenschap had dat er mogelijk iets mis was met die transacties is niet gesteld of gebleken.

3.6 De consument voert aan dat hij vanwege zijn psychologische kwetsbaarheid, namelijk dat zijn moeder was overleden, niet kon overzien dat hij slachtoffer was van fraude. Hoewel de commissie begrip heeft voor de lastige persoonlijke situatie waarin de consument verkeerde, leidt dit niet tot een ander oordeel. Er is niet gebleken dat de bank hiervan op de hoogte was en dus ook niet dat zij daardoor wist dat er mogelijk iets mis was met de transacties.

3.7 Daarnaast is voldoende komen vast te staan dat de bank de consument bij iedere verhoging van de overboekingslimiet door de consument steeds heeft gewaarschuwd dat een limiet nooit op verzoek van een ander mag worden aangepast en dat iemand die daar om vraagt, waarschijnlijk een oplichter is. De consument heeft de stellingen van de bank op dit punt niet weersproken. De consument voert verder nog aan dat ‘check het gesprek’ niet werkte en dat de bank daarom medeaansprakelijk is voor zijn schade.

3.8 De commissie oordeelt dat de bank niet op die grond medeaansprakelijk is. Ook al zou de functie niet hebben gewerkt, dan is de bank niet alsnog aansprakelijk voor de schade van de consument. De bank is namelijk niet verplicht deze service aan te bieden. Dat de bank die service aanbiedt betekent niet dat de bank daardoor een zwaardere zorgplicht heeft dan hiervoor besproken, ook niet als die service niet blijkt te werken. Daarnaast heeft de bank betwist dat de functie niet werkte en uit het telefoongesprek met de bank blijkt dat de consument het gesprek met de bank ook heeft gecheckt met de ‘check het gesprek’-functie, zodat niet vaststaat dat de functie niet naar behoren werkte.

Ook is de bank niet gehouden de schade te vergoeden op grond van het coulancekader

3.9 De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld voor fraude door spoofing. Uit deze toetsingscriteria volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) er sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoon-nummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaats-gevonden op een particulier rekeningnummer.

Daarnaast geldt dat bij de beoordeling van iedere oplichtingszaak ook wordt gekeken naar de specifieke feiten en omstandigheden van de betreffende zaak.

3.10 De bank heeft toegelicht dat hoewel de omstandigheden van het onderhavige geval voldoen aan de toetsingscriteria van het coulancekader, de bank geen aanleiding ziet voor een vergoeding omdat zij de consument telefonisch heeft gewaarschuwd voor oplichting waarna de consument in strijd met de waarheid heeft aangegeven dat hij de betreffende betaalopdracht volledig op eigen initiatief heeft ingegeven. Omdat de vereiste handelingen veel tijd in beslag namen was er voor de consument ook voldoende gelegenheid om tot het inzicht te komen dat er iets mis was en (nogmaals) met de bank te bellen en/of af te zien van de betreffende transacties. Nu de consument, ondanks de hiervoor geschetste verdachte en opmerkelijke omstandigheden en ondanks de meerdere waarschuwingen van de bank, toch de betreffende opdrachten heeft goedgekeurd in zijn Mobielbankieren App, heeft de bank zijn verzoek voor vergoeding op grond van het coulancekader afgewezen.

3.11 De commissie overweegt dat banken van hun klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid mogen verwachten. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is redelijkheid en billijkheid. Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk of niet tot coulance over te gaan. Dat heeft de bank in het onderhavige geval gedaan. De commissie stelt vast dat het coulancekader deze ruimte biedt. Het is daarnaast niet aan de commissie om het coulance kader op te rekken. De bank heeft door het afwijzen van dit verzoek van de consument niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld.

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 6 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 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