Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0560

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 juni 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

Samenvatting

Betalingstransactie. De consument betwist een creditcardtransactie en vordert het afgeschreven bedrag als schadevergoeding van de bank terug. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank de schade niet te vergoeden. Er is sprake van een technisch correct geauthenticeerde betaling, waarbij de consument onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt hoe een derde toegang heeft kunnen verkrijgen tot zijn telefoon en/of de ING-app en zijn IP-adres. Daarmee heeft de consument niet voldaan aan de op hem rustende, verzwaarde motiveringsplicht. Dit betekent dat sprake is van een toegestane betalings-transactie waarvoor de consument verantwoordelijk is. De vordering is 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 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening en creditcard bij de bank. Hij maakt gebruik van de ING-app die op zijn mobiele telefoon is geïnstalleerd.

2.2 Op 14 maart 2025 is door gebruikmaking van de creditcard van de consument 4.700 AED (Verenigde Arabische Emiraten Dirham), wat gelijk staat aan € 1.206,55, overgeboekt naar een buitenlands bedrijf.

De consument heeft de creditcardtransactie betwist en de bank verzocht de door hem geleden schade te vergoeden. De bank heeft zijn verzoek afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.3 De consument vordert een bedrag van € 1.207,- van de bank.

Hij onderbouwt zijn vordering als volgt. Op 7 april 2025 werd hij geconfronteerd met een afschrijving op zijn creditcard die hij niet herkende. Het gaat om een overboeking van (omgerekend) € 1.206,55 aan een buitenlands bedrijf.

2.4 De bank beweert dat hij deze transactie geaccordeerd heeft in zijn beveiligde bank-omgeving. Dat is niet juist. De consument verwijt de bank dat zij iemand anders geld heeft laten afschrijven van zijn creditcard, zonder zijn toestemming, en nalaat zijn geld op een veilige manier te beheren.

Het verweer van de bank

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of sprake is van een niet-toegestane betalings-transactie en, zo ja, of de gevolgen daarvan voor rekening van de bank komen. De commissie is van oordeel dat sprake is van een toegestane betalingstransactie waarvoor de bank niet aansprakelijk is. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Wettelijk kader

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Een betalings-transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet-toegestaan aangemerkt.

Beoordeling

3.3 De consument ontkent met de transactie van € 1.206,55 te hebben ingestemd, en dus moet de bank op grond van artikel 7:527 lid 1 bewijzen dat de transactie is geauthenticeerd, correct is geregistreerd en geboekt, en niet is beïnvloed door een technische storing of enig ander gebrek.

3.4 De bank heeft dat bewijs geleverd. Uit de overgelegde bankadministratie blijkt dat de transactie op 14 maart 2025 via de creditcard van de consument door de bank is uitgevoerd. De transactie is goedgekeurd nadat er is ingelogd in de Mobiel Bankieren App op de - bij de bank geregistreerde - mobiele telefoon van de consument en vanaf een IP-adres dat de consument veelvuldig gebruikt om in te loggen op MijnING. Nadat in de Mobiel Bankieren App het bedrag en de begunstigde zichtbaar waren, is op 'bevestigen' geklikt, waarna autorisatie onherroepelijk werd. Nu de consument betwist dat hij met de transactie heeft ingestemd, rust op hem een verzwaarde motiveringsplicht.[1] Dat betekent dat hij ten minste enig inzicht moet bieden in de wijze waarop een onbevoegde de transactie heeft kunnen uitvoeren. Een andere regel zou banken voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.5 De commissie stelt vast dat de consument geen inzicht heeft gegeven in hoe derden toegang hebben gekregen tot zijn mobiele telefoon, zijn ING-app op zijn mobiele telefoon en zijn IP-adres. Er is onvoldoende door hem gesteld. Nu hij daarmee tekortschiet in zijn verzwaarde motiveringsplicht, is de commissie van oordeel dat sprake is geweest van een toegestane betalingstransactie waarvoor hij zelf aansprakelijk is.

3.6 De consument verwijt de bank ook dat zij heeft nagelaten zijn geld veilig te beheren. Naar de commissie begrijpt, doet de consument een beroep op een zorgplichtschending door de bank.

3.7 De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.[2] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[3] In dit geval is het de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van de betalingstransactie op de hoogte was van enig gevaar. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de betalingstransactie te blokkeren. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

---

[1] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-0124, 2019-308 en 2019-733.
[2] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556.
[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Slotsom

3.8 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

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 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 Boek 7

Artikel 522

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. (...)

Artikel 527

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.
2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.