Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0863

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

Datum uitspraak	31 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en 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) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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.

2. De kern

De consument heeft een creditcard bij de bank. Hij stelt dat meerdere creditcardtransacties hebben plaatsgevonden die hij niet heeft geautoriseerd. Volgens de consument gaat het om frauduleuze transacties bij voor hem onbekende partijen. Hij verwijt de bank dat zij deze transacties niet heeft terugbetaald, onvoldoende onderzoek heeft gedaan en haar zorgplicht heeft geschonden. De consument vordert vergoeding van de betwiste transacties. Daarnaast vordert hij dat de bank deze transacties alsnog onderzoekt en hem de merchantgegevens en ARN-codes verstrekt. De bank voert aan dat de consument, ondanks herhaalde verzoeken, niet heeft verduidelijkt welke transacties hij precies betwist. Daardoor kan de klacht volgens de bank niet inhoudelijk worden beoordeeld. De commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is, omdat een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht ontbreekt.

3. De beoordeling

3.1 Naar de commissie begrijpt, stelt de bank zich op het standpunt dat Kifid de klacht niet kan behandelen, op de volgende gronden. De consument heeft nagelaten te verduidelijken welke creditcardtransacties hij precies betwist. De consument heeft weliswaar gemeld dat sprake zou zijn van ongeautoriseerde creditcardtransacties, maar hij heeft niet duidelijk gemaakt om welke specifieke transacties het gaat.

De bank heeft de consument reeds gedurende de interne klachtprocedure meerdere malen verzocht de betwiste transacties nader te specificeren, zowel per e-mail als telefonisch en via berichten in de bankapp. De consument heeft op deze verzoeken niet gereageerd, waardoor de bank niet in staat is de klacht inhoudelijk te onderzoeken. Ook nadat de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend, blijft onduidelijk welke transacties precies worden betwist. De door de consument overgelegde creditcardafschriften bevatten veel transacties, zonder dat de consument heeft aangegeven welke daarvan onderwerp van de klacht zijn. Ook de later ingediende repliek brengt geen duidelijkheid, omdat deze slechts uit screenshots van enkele transacties bestaat en geen verdere toelichting bevat. Bovendien hebben deze screenshots betrekking op andere transacties en perioden dan de transacties die uit de eerder overgelegde afschriften naar voren komen. Daardoor is het onduidelijk welke transacties precies ter discussie staan, aldus de bank.

3.2 Naar het oordeel van de commissie is de klacht niet behandelbaar.

3.3 Op grond van vraag 3 onder 6 van het reglement behandelt Kifid een klacht niet als de klacht 'kennelijk ongegrond' is. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft of als – ook na navraag – een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht ontbreekt.

3.4 Met de bank is de commissie in het onderhavige geval van oordeel dat de klacht – ondanks de verschillende gelegenheden tot verduidelijking die de consument heeft gehad – onvoldoende duidelijk is. De consument heeft – ook na navraag – niet concreet gemaakt welke creditcard-transacties hij betwist. Daarbij komt dat de gedurende de procedure door hem aangeleverde informatie betrekking heeft op andere transacties en perioden dan de transacties die uit de eerder overgelegde afschriften naar voren komen. Gelet op het voorgaande ontbreekt een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht. Daarom is de klacht op grond van vraag 3 onder 6 van het reglement kennelijk ongegrond en is de klacht niet-behandelbaar.

3.5 Omdat de klacht niet behandelbaar is, komt de commissie niet toe aan het geven van een inhoudelijk oordeel over de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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