Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0428

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	30 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Fraude. Toegestane betalingstransactie. De consument is opgelicht door een persoon die zich voordeed als makelaar. Deze persoon heeft haar ertoe bewogen om twee bedragen naar hem over te maken voor de huur van een appartement. De consument stelt dat de bank de schade moet vergoeden. Zij doet in dat verband een beroep op de zorgplicht van de bank. De commissie komt tot de conclusie dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden. 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; 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.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 22 augustus 2024 heeft de consument haar bestedingslimiet verhoogd tot € 3.000,- en op 23 augustus 2024 heeft zij de auto-acceptatie functie ingeschakeld om automatisch incasso's tot € 1.100,- te accepteren afkomstig van in dit geval iemand die zich voordeed als makelaar.

2.3 Op 23 augustus 2024 is een bedrag van € 1.100,- (borg en administratiekosten) en op 31 augustus een bedrag van € 710,- (huur) geïncasseerd door de fraudeur. De consument was in de veronderstelling dat ze met deze betalingen van in totaal € 1.810,- een appartement zou kunnen huren.

2.4 Op 2 september 2024 heeft de fraudeur aan de consument ge-e-maild dat de huur niet doorgaat en zij haar geld aan het einde van de week of begin volgende week zou terugkrijgen.

2.5 Diezelfde dag, 2 september 2024, heeft de consument contact opgenomen met de bank via de chat en aangegeven dat zij mogelijk slachtoffer is geworden van fraude. In antwoord hierop heeft de bank haar een link toegestuurd waar zij de fraude bij de bank kan melden en haar verzocht het proces-verbaal van de politie mee te sturen zodat de bank een intern onderzoek kan opstarten.

2.6 Op 21 september 2024 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie.

2.7 Op 8 november 2024 heeft de consument de fraude bij de bank gemeld via de toegestuurde link en het proces-verbaal met de bank gedeeld. De bank heeft daarop direct de bankrekening van de fraudeur geblokkeerd. Er konden geen bedragen meer worden veiliggesteld.

De klacht en de vordering van de consument

2.8 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 1.810,- met wettelijke rente.

2.9 Zij onderbouwt haar vordering als volgt. De bank heeft niet onmiddellijk op 2 september 2024 haar geld veiliggesteld. Het is verontrustend dat de fraudeur ongehinderd zijn betaalrekening bij de bank kon blijven gebruiken. Dit blijkt uit het feit dat zij omstreeks 7 september 2024 in de nacht nog een 'tikkie' van de fraudeur ontving. Zij heeft nog wel geprobeerd om het betaalverzoek te betalen, maar dat is niet gelukt. Ook kreeg zij van de bank geen duidelijke uitleg over waarom haar betaling aan de fraudeur door de bank was bestempeld als "not secured".

Het verweer van de bank

2.10 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 draait de zaak om?

3.1 De vraagt die voorligt, is of de bank gehouden is de door de consument geleden schade van € 1.810,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet is gehouden is en dat de vordering moet worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Juridisch kader

3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienst-verlener (*hier: de bank*) slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler (*hier: de consument*) instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalings-transacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betalingen op 23 en 31 augustus 2024 door deze conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure goed te keuren. Niet ter discussie staat immers dat de consument ermee ingestemd heeft automatisch incasso's tot € 1.100,- te accepteren afkomstig van in dit geval iemand die zich voordeed als makelaar. Er is dan ook geen sprake van niet-toegestane betalingstransacties, zoals bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW. De bank heeft aldus alleen uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.[1]

3.5 De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de bank haar bijzondere zorgplicht heeft geschonden jegens de consument.

Is de bank tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht?

3.6 Als de bank jegens de consument toerekenbaar is tekortgeschoten in op haar rustende zorgplicht, kan daaruit niettemin alsnog een recht op schadevergoeding volgen. De commissie is echter van oordeel dat van een dergelijke toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank geen sprake is.

[1] Zie onder meer GC Kifid met nrs. 2016-602, 2022-0593 en 2023-0307, te vinden op www.kifid.nl

3.7 Banken hebben een bijzondere zorgplicht vanwege hun maatschappelijke functie omdat zij bij uitstek beschikken over deskundigheid die anderen missen. Hoever die zorgplicht in een specifieke situatie reikt, is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. In dit geval gaat het om de rol van de bank als betaaldienstverlener, waarbij de bank erop moet toezien dat er op de bij haar aangehouden bankrekeningen geen activiteiten plaatsvinden die een financieel gevaar vormen voor rekeninghouders (zoals de consument) of derden. De rol van de bank als betaaldienstverlener is echter in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.[2] De bank kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van een betalingstransactie zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat en adequate maatregelen treft als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[3]

3.8 De consument stelt dat de bank aansprakelijk is, omdat de bank niet onmiddellijk op 2 september 2024 haar geld heeft veiliggesteld. De commissie volgt deze stelling niet. Vaststaat dat de consument op 22 augustus 2024 haar bestedingslimiet heeft verhoogd tot € 3.000,- en de fraudeur op 23 augustus 2024 heeft gemachtigd om een maximumbedrag van € 1.100,- van haar betaalrekening te incasseren. Vervolgens heeft de fraudeur op 23 en 31 augustus 2024 een bedrag van € 1.100,- en € 710,- geïncasseerd. Op dat moment had de bank geen wetenschap van de fraude, omdat de vermoedens van fraude pas op 2 september 2024 door de consument zijn gemeld via de chat. Het toesturen van het proces-verbaal en de fraude-melding aan de bank hebben pas later plaatsgevonden, namelijk op 8 november 2024. Ook heeft het transactiemonitoringsysteem van de bank geen alarmsignaal gegenereerd. Aan de overboekingen zelf was voor de bank ook niet af te lezen dat de overboekingen frauduleus waren, omdat de overboekingen via de correcte procedure waren verricht. Stellingen die door de consument niet worden bestreden. Zonder wetenschap van (dreigend) financieel gevaar heeft de bank niet de plicht om onderzoek te doen of maatregelen te nemen, zoals het blokkeren van een betaalrekening of het terughalen van gelden. Omdat de schade al was geleden op het moment dat de consument de eerste melding van fraude deed op 2 september 2024, is de schade van de consument niet een gevolg van de omstandigheid dat de bank op 2 september 2024 geen actie heeft ondernomen. Het is ook niet gebleken dat een bedrag veiliggesteld had kunnen worden als de bank de bankrekening van de fraudeur wel op 2 september 2024 geblokkeerd had. Voor zover er dus op 2 september 2024 al sprake zou zijn van een zorgplichtschending van de bank leidt dat niet tot aansprakelijkheid jegens consument. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

[2] Zie GC Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl

3.9 De consument stelt ook dat de bank onvoldoende heeft gecommuniceerd. Zo kreeg zij van de bank geen duidelijk antwoord op haar vraag in een chatbericht van 6 december 2024 over het feit dat haar betaling aan de fraudeur door de bank was bestempeld als "*not secured*", maar toch was doorgelaten. De bank heeft daarover het volgende verklaard: "*bunq's message that the funds are 'not secured' did not indicate that the payment itself was made through insecure channels, but that bunq was unable to secure any funds from the account of the third party to be able to return to Ms. [naam consument].*" Omdat deze verklaring pas in deze klachtprocedure door de bank is gegeven, oordeelt de commissie dat dit rijkelijk laat is, zeker in fraude-situaties, maar dit feit leidt in dit geval niet tot aansprakelijkheid van de bank jegens de consument voor de door de consument geleden schade. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Slotconclusie

3.10 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van een fraudeur die haar met behulp van gewiekste methoden geld afhandig heeft gemaakt, is de bank daarvoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. Dit betekent dat de vordering wordt 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW), Boek 7

Artikel 7:522

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 7:529 BW

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.*

3. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.*

   (...)