Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0838

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	22 oktober 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

De consument is slachtoffer geworden van fraude en stelt zich op het standpunt dat de bank de schade dient te vergoeden, omdat hij onder valse voorwendselen heeft ingestemd met de betalingstransacties en de bank eerder had moeten ingrijpen. De commissie wijst de vordering af.

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 houdt een bankrekening aan bij de bank.

2.2 Op 8 mei 2025 werd de consument gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de politie. Deze persoon vertelde de consument dat hij zijn spaargeld naar een “kluis” moest overboeken om het veilig te houden. Deze persoon heeft de consument er vervolgens toe bewogen om vanaf zijn bankrekening bij de bank in zes transacties geld over te maken naar een MoonPay wallet om crypto-activa (bitcoins) aan te kopen.

2.3 Na uitvoering van voornoemde transacties heeft het fraudedetectiesysteem van bunq ongebruikelijk betalingsverkeer gedetecteerd, waarna de rekening is geblokkeerd.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 6.499,57, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 9 mei 2025.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument heeft de transacties weliswaar zelf uitgevoerd, maar deed dit onder valse voorwendselen. Hij dacht mee te werken aan een legitieme politieactie. De bank heeft pas na zes transacties ingegrepen. Gezien de ongebruikelijke betalingen, had de bank moeten weten dat sprake was van fraude en had zij eerder moet ingrijpen. De consument doet verder nog een beroep op artikel 3:44 Burgerlijk Wetboek (BW) en stelt dat sprake is van misbruik van omstandigheden. De schade van de consument bedraagt € 6.499,57. Dit bedrag dient de bank aan hem te vergoeden.

Het verweer

2.6 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

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de gestelde schade van de consument dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank hiertoe niet gehouden. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

Toegestane of niet-toegestane betalingstransactie?

3.2 Een betaaltransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan (artikel 7:527 lid 2 BW).

3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen, tenzij er sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betalingen conform de met de bank overeengekomen vorm en procedure. Daarmee staat vast dat de consument de betalingen – weliswaar onder valse voorwendselen – zelf heeft geautoriseerd.

Naar het oordeel van de commissie zijn de betalingen in juridische zin dan ook aan te merken als toegestane betalingstransacties. Als betaaldienstverlener is de bank gelet op artikel 7:533 lid 4 BW verplicht gehoor te geven aan de aldus gegeven betaalopdrachten. Dit betekent dat de bank op deze grond niet aansprakelijk is voor de geleden schade.[1]

Monitoringsplicht

3.6 De consument stelt dat de bank de transacties had moeten tegenhouden. Daarvoor geldt het volgende. Op de bank rust geen algemene monitoringsplicht. Op de bank rust wel een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. 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 als zij weet van ongebruikelijk betalings-verkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was ('subjectieve kennis').[3] In het onderhavige geval is niet gebleken dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. Dat de transacties mogelijk afweken van het normale betalingsgedrag van de consument is onvoldoende om aan te nemen dat de bank wist dat de consument werd opgelicht en overigens blijkt ook nergens uit dat de bank hiervan op de hoogte was.

Misbruik van omstandigheden

3.7 De consument doet nog een beroep op artikel 3:44 BW en stelt dat sprake was van misbruik van omstandigheden. Artikel 3:44 lid 5 BW bepaalt echter dat op een wilsgebrek geen beroep kan worden gedaan als de wederpartij (in dit geval de bank) geen reden had het bestaan ervan te veronderstellen. Zoals hiervoor reeds is overwogen blijkt nergens uit dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. Het beroep op artikel 3:44 BW slaagt dan ook niet.

Conclusie

3.8 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, is de bank hiervoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

---

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid 2025-0053 en 2025-0268, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Geschillencommissie Kifid 2016-602.
[3] Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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)

Artikel 3:44

1. Een rechtshandeling is vernietigbaar, wanneer zij door bedreiging, door bedrog of door misbruik van omstandigheden is tot stand gekomen.

2. Bedreiging is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door onrechtmatig deze of een derde met enig nadeel in persoon of goed te bedreigen. De bedreiging moet zodanig zijn, dat een redelijk oordelend mens daardoor kan worden beïnvloed.

3. Bedrog is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door enige opzettelijk daartoe gedane onjuiste mededeling, door het opzettelijk daartoe verzwijgen van enig feit dat de verzwijger verplicht was mede te delen, of door een andere kunstgreep. Aanprijzingen in algemene bewoordingen, ook al zijn ze onwaar, leveren op zichzelf geen bedrog op.

4. Misbruik van omstandigheden is aanwezig, wanneer iemand die weet of moet begrijpen dat een ander door bijzondere omstandigheden, zoals noodtoestand, afhankelijkheid, lichtzinnigheid, abnormale geestestoestand of onervarenheid, bewogen wordt tot het verrichten van een rechtshandeling, het tot stand komen van die rechtshandeling bevordert, ofschoon hetgeen hij weet of moet begrijpen hem daarvan zou behoren te weerhouden.

5. Indien een verklaring is tot stand gekomen door bedreiging, bedrog of misbruik van omstandigheden van de zijde van iemand die geen partij bij de rechtshandeling is, kan op dit gebrek geen beroep worden gedaan jegens een wederpartij die geen reden had het bestaan ervan te veronderstellen.

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 7:524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. (...)

2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)

Artikel 7:527

(...)

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, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, 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. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)

Artikel 7:529

1. 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. (...)

Artikel 7:533

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de

correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.