Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0290

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betalingstransacties. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank de schade die zij heeft geleden moet vergoeden omdat de bank onvoldoende veiligheidsmaatregelen heeft gehanteerd om haar te beschermen tegen de fraude waarvan zij slachtoffer is geworden. De bank heeft dit betwist. De commissie is van oordeel dat de bank niet is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen en 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn van de ‘Algemene voorwaarden – bunq Personal’ van de bank.

2.2 De consument heeft op 2 juli 2024 via de app van de bank een melding ontvangen. De consument heeft toen ingelogd op haar app en de melding gezien dat een betaling van € 1.079,97 niet was gelukt. De consument heeft daarbij geconstateerd dat het een vreemde betaling was die zij niet had gedaan en dat zij de tegenpartij van deze betaling, een bedrijf genaamd [naam], ook niet kende.

De consument heeft vervolgens ook ontdekt dat de volgende betalingen waren gedaan aan dezelfde tegenpartij:
- Op 24 juni 2024, om 17:54 uur: een bedrag van € 221,42;
- Op 26 juni 2024, om 11:27 uur: een bedrag van € 363,25;
- Op 28 juni 2024, om 19:33 uur: een bedrag van € 121,27;
- Op 2 juli 2024, om 19:24 uur: een bedrag van € 666,28.

2.3 De consument heeft op 2 juli 2024 ook ontdekt dat er op 10 juni 2024 een voor haar onbekende iPhone was gekoppeld aan haar betaalrekening. De consument heeft gelijk een melding gedaan via haar account in de app van de bank en haar betaalpas geblokkeerd.

2.4 De consument heeft op 3 juli 2024 de bovengenoemde frauduleuze transacties gemeld bij de bank. Op 2 augustus 2024 heeft de consument aangifte gedaan bij de Politie van diefstal van een totaalbedrag van € 1.372,22.

2.5 De consument heeft de bank verzocht haar schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Dit heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat alle veiligheidsprotocollen van de bank niet hebben gewerkt waardoor geld van haar rekening kon worden gestolen. Het gaat om niet toegestane en niet door haar goedgekeurde transacties vanaf haar betaalrekening. De bank heeft, ondanks haar belofte, na de melding van de fraude niet binnen 24 uur gereageerd. Ook na het opsturen van de aangifte heeft de bank daar niks mee gedaan. De veiligheidsprotocollen van de bank rond het accepteren van betalingen, biometrische checks en notificaties van de transacties, hebben volgens de consument niet gewerkt. De consument acht de bank dan ook gehouden haar schade van in totaal € 1.372,- te vergoeden.

Het verweer

2.7 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 De klacht gaat om de vraag of de bank voor de door de consument geleden schade als gevolg van de frauduleuze betalingstransacties aansprakelijk kan worden gehouden.

De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken van oordeel dat dit niet het geval is.[1] Dit wordt als volgt toegelicht.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 Het toetsingskader voor betalingstransacties wordt gevormd door artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.[2]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties.

3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank bij niet-toegestane transacties de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transacties terugbetalen. Maar op deze regel zijn uitzonderingen in de wet opgenomen. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler alle verliezen die uit niet-toegestane transacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij of zij (...) met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid 1 BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn.

3.5 Dit artikel verplicht de betaler (de consument) het betaalinstrument, dat is in dit geval de betaalpas, overeenkomstig de voorwaarden te gebruiken. Relevante voorwaarden voor het gebruik van de betaalpas zijn te vinden in de (algemene) voorwaarden van de bank. De bank heeft daarbij verwezen naar artikel 12 uit haar voorwaarden.[3] Daarin is opgenomen dat ervoor gezorgd moet worden dat inlogcodes en andere beveiligingsfeatures strikt geheim dienen te worden gehouden en onregelmatigheden direct bij de bank gemeld moeten worden. In artikel 12.1 van de voorwaarden staan ook andere handelingen genoemd die ervoor kunnen zorgen om de betaalrekening veilig te houden, bijvoorbeeld door alleen zelf de passen te gebruiken, de rekening minstens om de twee weken te controleren en zich te informeren over veelvoorkomende online oplichting zoals phishing.

Heeft de consument grof nalatig gehandeld?

3.6 Grove nalatigheid houdt in meer dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont.

---

[1] Vergelijk Kifid GC nrs. 2024-0503, 2024-0474, 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0839, deze en andere vergelijkbare uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Dit artikel uit de voorwaarden van bank is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Voor nalatigheid in grove zin is vereist dat de consument bewust roekeloos nalatig is geweest bij de niet-naleving van verplichtingen waar zij aan dient te voldoen (zie 3.5).[4]

3.7 Uitgangspunt is dat de betaaldienstverlener, dus hier de bank, in beginsel moet bewijzen dat de betaler, dus hier de consument, grove nalatigheid kan worden verweten. Maar op de consument rust daarbij wel een verzwaarde stelplicht: zij moet de bank voldoende feitelijke gegevens aanreiken om het verwijt van grove nalatigheid te ontzenuwen.[5] Het gaat daarbij om gegevens die zich in het domein van de consument bevinden en die licht kunnen werpen op de wijze waarop haar betaalpas, pincode en/of inlog- of autorisatiescodes in handen van de onbevoegde derde zijn gekomen. Zoals de commissie in eerdere uitspraken heeft overwogen zou de betaaldienstverlener anders voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaatst worden.[6] Dat betekent concreet dat van de consument mag worden verwacht dat zij zo goed mogelijk een verklaring zal bieden voor de omstandigheid dat haar betaal- en/of inloggegevens bij een onbevoegde derde bekend zijn geraakt waarmee deze fraudeur een mobiele telefoon aan het account van de consument heeft kunnen koppelen.

3.8 Volgens de bank is er onvoldoende informatie beschikbaar om te achterhalen op welke wijze de onbekende (onbevoegde) mobiele telefoon is geautoriseerd voor het gebruik van haar betaalrekening, en is ook onvoldoende informatie beschikbaar om te achterhalen of dit eventueel zou kunnen komen omdat de consument eventueel voor dit feit slachtoffer was geworden van fraude zonder dat zij hiervan op de hoogte was. De consument heeft verder geen aannemelijke verklaring gegeven voor de wijze waarop haar inlogcodes en andere beveiligingsfeatures in handen van een onbevoegde derde heeft kunnen komen. Daarentegen stond in de app wel gemeld dat op 10 juni 2024 een (nieuwe) mobiele telefoon aan het account van de consument was gekoppeld. De consument heeft dit echter pas op 2 juli 2024 opgemerkt. Tussen 10 juni 2024 en de eerste frauduleuze transactie op 24 juni 2024 zat een periode van twee weken, zodat de consument dit eerder had kunnen constateren. De commissie kan in dit geval echter niet anders dan concluderen dat de consument onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht waardoor een onbevoegde derde (fraudeur) in de gelegenheid is geweest om haar gegevens te achterhalen waarmee een koppeling tussen haar account en een mobiele telefoon (Apple pay) kon worden gemaakt waarmee de betreffende frauduleuze transacties zijn gedaan.

Wat is de conclusie?

3.9 Het voorgaande leidt naar het oordeel van de commissie tot de conclusie dat moet worden aangenomen dat de consument de verplichtingen voor het veilige gebruik van de betaalpas en/of het geheim houden van haar inlogcodes, zoals opgenomen in de voorwaarden van de bank met grove nalatigheid niet is nagekomen. Het betekent dat de bank zich terecht op het standpunt heeft kunnen stellen dat de consument het verlies draagt.

---

[4] Met betrekking tot 'grove nalatigheid' zie ook: CvB Kifid nr. 2020-027 en 2023-0036.
[5] Vergelijk GC Kifid nr. 2023-0960.
[6] Zie GC Kifid nrs. 2017-606, 2019-733 en 2021-0265.

De bank kan in dit geval ook niet worden tegengeworpen dat zij de frauduleuze transacties had kunnen voorkomen. Onduidelijk is namelijk hoe de bank dat had kunnen doen. Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van diefstal en dat zij daardoor schade heeft geleden, kan de bank voor deze schade niet aansprakelijk worden gehouden. Dat betekent dat haar 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-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 en de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

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 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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

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.

3 De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 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 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.

2 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.

Uit de algemene voorwaarden van de bank

12. Rekening

Je rekening is uitsluitend voor jouw gebruik, tenzij we anders aangeven. Het is jouw verantwoordelijkheid om je rekening veilig te houden en verdachte activiteiten onmiddellijk aan ons te melden. Als je verdachte activiteiten niet onmiddellijk meldt, ben jij aansprakelijk voor eventuele verliezen. Als je frauduleus of onzorgvuldig handelt en schade veroorzaakt, kun je daarvoor aansprakelijk zijn. We kunnen je toegang tot de app of de rekening van iemand anders blokkeren of beperken als we vermoeden of weten dat er iets mis is. We heractiveren de rekening of verwijderen de beperking pas weer wanneer het probleem is opgelost. Als we fraude vermoeden, kunnen we geld vasthouden in afwachting van een onderzoek. Als blijkt dat je niet frauduleus hebt gehandeld, geven we het geld vrij. Jij bent verantwoordelijk voor de veiligheid van je rekening en wij verwachten dat je je aan deze Algemene voorwaarden houdt. Je bent aansprakelijk voor alle schade veroorzaakt door niet-naleving van deze Algemene voorwaarden of misbruik van je rekening. Als iemand anders toegang heeft tot je rekening, moet je dit onmiddellijk aan ons melden.

12.1 Veiligheid van de rekening

We willen je helpen om je geld en rekening veilig te houden. Hieronder volgt wat je kunt doen om jezelf te beschermen. Maatregelen nemen om onbevoegde toegang tot je rekening en de informatie die je via onze diensten verzamelt te voorkomen. Vergeet niet dat het jouw verantwoordelijkheid is om de app en website veilig te gebruiken, dus neem alle nodige voorzorgsmaatregelen om je rekening veilig te houden. Meer informatie vind je in ons document over Fraude herkennen. Maar in het algemeen moet je deze stappen volgen om je rekening veilig te houden:

- houd je inlogcodes en beveiligingsfuncties voor jezelf; deel ze nooit met anderen en gebruik ze niet buiten onze officiële apps of webinterface;
- zorg dat je alleen zelf je passen gebruikt;
- bescherm al je apparaten met toegangsbeveiliging, zoals een inlogcode;
- gebruik de nieuwste versies van onze apps en houd het besturingssysteem van je apparaat up-to-date en vrij van illegale software;
- als je de bunq app of webinterface in het openbaar gebruikt, kijk dan of er niemand over je schouder meekijkt;
- controleer je rekening minstens om de twee weken;
- informeer jezelf over veelvoorkomende online oplichting zoals phishing;
- meld eventuele problemen onmiddellijk aan ons en volg onze instructies.

Communicatie:

- wij vragen je nooit om je inlogcodes of beveiligingsfuncties via telefoon, e-mail of WhatsApp;
- als je communicatie van ons ontvangt die je niet vertrouwt, neem dan onmiddellijk contact met ons op via de support chat;
- als je een verdachte mededeling ontvangt die van ons zou komen, klik dan niet op een link of verstrek geen persoonlijke informatie en meld dit aan ons

Je rekening gebruiken:

- je rekening is persoonlijk en mag alleen door jou worden gebruikt;
- deel uw aanmeldingsgegevens niet met een derde partij. Als u een subaccount wilt delen met een andere bunq-gebruiker, doe dit dan door gebruik te maken van de Shared Access-functie van bunq;
- jij bent verantwoordelijk voor elk onwettig gebruik van je rekening;
- we kunnen ongebruikelijk transactiegedrag onderzoeken en om je medewerking vragen. Weigeren om mee te werken kan uiteindelijk leiden tot de sluiting van je rekening.
- Als je kaart verloren of gestolen is, moet je ons onmiddellijk op de hoogte stellen door contact op te nemen met onze klantenservice. Je kunt ook zelf inloggen op je account en de kaart onmiddellijk blokkeren.