

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0122

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	6 februari 2026
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, de algemene voorwaarden en het Reglement

Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. De consument doet zijn beklag over tientallen betalings-transacties ten laste van zijn betaalrekening naar een wedplatform. Hij vindt dat de betalingstransacties moeten worden aangemerkt als niet-toegestane betalingstransacties en vordert dat de bank zijn schade vergoedt. De commissie oordeelt dat de bank voldoende heeft bewezen dat het in deze zaak gaat om toegestane betalingstransacties. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en houdt de consument zelf verantwoordelijk voor de toegestane betalingstransacties. De commissie wijst de vordering van de consument 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; 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, waaraan een Mastercard betaalpás gekoppeld is. Hierop is van toepassing de "Chargeback Guide Merchant Edition" (hierna: de Chargeback Guide).

- 2.2 Op 29 december 2023 is de betaalpas van de consument door hemzelf toegevoegd aan een digitale wallet (hierna: Apple Pay). De consument heeft hiervan een notificatie ontvangen in de Mobiel Bankieren omgeving van de bank.
- 2.3 Tussen 22 juli 2024 en 23 maart 2025 hebben honderden betalingstransacties plaatsgevonden van de betaalrekening van de consument naar [naam wedplatform]. Op 23 maart 2025 heeft de consument contact opgenomen met de klantenservice van de bank in verband met een aantal betalingstransacties naar [naam wedplatform], die hebben plaatsgevonden tussen 21 maart 2025 en 23 maart 2025.
- 2.4 Op 24 maart 2025 heeft de consument chargebackverzoeken gedaan voor een aantal van voornoemde betalingstransacties. Deze chargebackverzoeken zijn door de bank afgewezen.
- 2.5 Tussen 27 maart 2025 en 7 april 2025 heeft de consument meermaals contact gehad met de bank over de afgewezen chargebackverzoeken. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument een officiële klacht tegen de bank heeft ingediend bij Kifid.

De vordering en klacht

- 2.6 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 554, - vergoedt. De consument vindt dat de bank haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij verder het volgende aan:
- Ten eerste moeten alle betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestane betalingstransacties. Hij vindt het choquerend dat dermate veel betalingstransacties in een kort tijdsbestek niet werden "geflagd" of afgebroken door de bank. Zowel Nederlandse als Duitse wetgeving verplicht de bank hier namelijk toe.
 - Ten tweede bepaalt regelgeving van de bank zelf dat een betaalrekening niet gebruikt mag worden voor weddooeleinden. De bank had dan ook moeten opmerken dat de consument in een kort tijdsbestek meerdere keren bedragen overboekte naar [naam wedplatform]. Daarnaast verbiedt het *Glücksspielstaatsvertrag* dergelijke frequente stortingen ook. Het wedplatform had dan ook de wettelijke verplichting deze stortingen niet te accepteren.
 - Ten derde is de klantenservice van de bank ondermaats. De consument kon vrijwel uitsluitend terecht bij een AI-chatbot, die hem tegenstrijdige informatie gaf. Toen hij, na lang aandringen, uiteindelijk werd geholpen door een echte medewerker, werd niet ingegaan op zijn verzoeken en is hij slechts doorverwezen naar [naam wedplatform]. Ten slotte zijn de chargebackverzoeken op onterecht gronden afgewezen, nu zowel de bank als [naam wedplatform] hun zorgplicht tegenover hem hebben geschonden.

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

Opmerking vooraf

- 3.1 Allereerst merkt de commissie op dat de consument een aantal keren verwijst naar en zich beroep op Duitse (consumenten)wetgeving. De commissie beoordeelt klachten echter naar Nederlands recht en verwijst hierbij naar vraag 15 onder 1 van haar Reglement.¹ Ten overvloede is het Nederlands recht ook exclusief van toepassing op de gebruikers-overeenkomst tussen de consument en de bank. De commissie betreft bij haar beoordeling om die redenen geen Duitse wetgeving. De commissie heeft de consument gewezen op het feit dat hij woonachtig is in Duitsland en dat het daarom kan zijn dat Duitse (consumenten)-wetgeving hem verdergaande bescherming biedt dan het Nederlands recht. Aan de consument is daarom uitdrukkelijk medegedeeld dat de commissie hem de extra bescherming die mogelijk uit het Duitse recht voortvloeit bij gebrek aan kennis daarover niet kan bieden en hem gelet daarop nogmaals de keuze voorgelegd voor een bindend- of niet-bindend advies. De consument heeft, na kennisname van het voorgaande, gekozen voor een bindend advies.

Waarover de commissie moet oordelen

- 3.2 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank verplicht kan worden de schade van de consument te vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank niet schadeplichtig is en licht dat hieronder toe.

Het gaat om toegestane betalingstransacties

- 3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Er is sprake van een toegestane betalingstransactie als de betaalopdracht met instemming van de betaler (in dit geval: de consument) is verricht, zie artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW). De instemming met een betaalopdracht wordt verleend via overeengekomen vorm en procedure (zie artikel 7:522 lid 2 BW).
- 3.4 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de consument. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW in beginsel voor rekening van de betaaldienstverlener (in dit geval: de bank).

¹ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

Dat kan anders zijn indien aan de zijde van de consument sprake is van fraude, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn. In dat geval komen alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien in beginsel voor zijn eigen rekening. Indien de consument nalaat om de bank onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik, is dat ook het geval. (artikelen 7:529 lid 1 en 2 BW en artikel 7:524 lid 1 aanhef en sub a en b BW).

- 3.5 De consument stelt dat de betalingstransacties, verricht vanaf zijn betaalrekening naar [naam wedplatform] tussen 21 en 23 maart 2025 moeten worden aangemerkt als niet-toegestane betalingstransacties. Zijn voornaamste argument daarvoor is dat de bank de betalingstransacties had moeten opmerken en stoppen, waarbij hij ook nog ingaat op de zorgplicht van [naam wedplatform]. Ook stelt hij dat hij de betalingstransacties niet kan hebben gedaan omdat hij sinds januari 2025 staat geregistreerd in OASIS, het centrale zelfuitsluitingssysteem voor gokverslaafden in Duitsland. De bank stelt daartegenover dat de betaalkaart van de consument door hemzelf is toegevoegd aan Apple Pay, wat door de consument niet betwist is. Daarnaast stelt de bank dat deze betaalkaart vervolgens is gebruikt bij de betalingstransacties, wat blijkt uit het unieke cryptogram dat bij iedere afzonderlijke betalingstransactie via Apple Pay wordt gegenereerd. Deze cryptogram kan alleen gegenereerd worden indien de betreffende betalingstransactie is geautoriseerd door gebruik van de biometrische gegevens (Face of Touch ID) van de gebruiker of zijn unieke wachtwoordcode. De bank heeft hiervan schriftelijke bewijzen overgelegd. Ook heeft de bank aangevoerd dat de registratie van de consument in een zelfuitsluitingssysteem zoals OASIS een zaak is tussen hemzelf en het wedplatform, dat de verplichting om het OASIS zelfuitsluitingsregister te controleren en weddenschappen te blokkeren exclusief ligt bij het wedplatform en een falen van dat wedplatform om te blokkeren een betalingstransactie die een klant geldig heeft geautoriseerd bij zijn bank niet ongeldig maakt. De commissie is van oordeel dat hiermee voldoende is komen vast te staan dat het in deze zaak gaat om toegestane betalingstransacties.
- 3.6 Op de bank rust in beginsel geen wettelijke vergoedingsverplichting in het geval van toegestane betalingstransacties. Als betaaldienstverlener is de bank, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW, verplicht gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.² Na de uitvoering van deze betalingstransacties heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.

² Zie voor alle relevante wetsartikelen de Bijlagen bij deze uitspraak.

De bank heeft haar bijzondere zorgplicht niet geschonden

- 3.7 Voor de bank kan echter toch een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en licht dat hieronder toe.
- 3.8 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. 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 inspanst om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.⁴ Uit het voorgaande volgt dat de bank in beginsel geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van een betalingstransactie zonder dat zij daarbij nader onderzoek verricht.
- 3.9 Van de bank kan wél worden verwacht dat zij overgaat tot onderzoek als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.⁵ Hierbij is bepalend datgene waarvan de bank daadwerkelijk wist ('subjectieve kennis') en *niet* waarvan zij behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij dus geldt is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument met zich meebrengen.
- 3.10 In deze zaak is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat bij er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. De commissie overweegt daarbij ook dat van de betaalrekening van de consument gedurende een lange periode voorafgaand aan de betwiste betalingstransacties geld is overgeboekt naar [naam wedplatform]. Het feit dat in de algemene voorwaarden van de bank staat dat de betaalrekening niet gebruikt mag worden voor weddoeleinden, maakt het voorgaande niet anders. Dat een betaalrekening niet in overeenstemming gebruikt wordt met de algemene voorwaarden die daarop van toepassing zijn, betekent niet dat van een bank verwacht mag worden dat zij iedere betalingstransactie naar een wedplatform opmerkt en/of afbreekt, mede gezien het feit dat banken geen algemene monitoringsplicht hebben.

De klachten over de klantenservice van de bank leiden niet tot een schadevergoedingsverplichting

- 3.11 Ten slotte heeft de consument zijn onvrede geuit over de, in zijn ogen, ondermaatse klantenservice van de bank en daarover het volgende aangevoerd.

³ Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0503 en 2026-0076, te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0954, 2025-0503 en 2026-0076, te vinden op www.kifid.nl.

⁵ Hoge Raad 27 november 2025, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Hoewel hij door een AI-chatbot van de bank erop is gewezen dat hij chargebackverzoeken moest indienen, zijn deze afgewezen omdat de betalingstransacties gerelateerd waren aan gokken. Daarnaast is hij meerdere keren benaderd door een AI-chatbot met vragen over de reeds afgewezen chargebackverzoeken. Een andere keer is hij door de AI-chatbot gewaarschuwd voor de frequentie van zijn transacties, waarbij zelfs is gedreigd zijn betaalrekening te blokkeren. Zijn verzoeken om te spreken met een echte medewerker van de bank werden meermaals genegeerd en toen hij eindelijk een echte medewerker te spreken kreeg, ging deze niet in op de inhoud van zijn klacht.

- 3.12 De commissie overweegt dat chargebackverzoeken met betrekking tot betalingstransacties naar wedplatforms op grond van de Chargeback Guide niet in aanmerking komen voor vergoeding.⁶ Deze chargebackverzoeken zijn dan ook niet op onterechte gronden afgewezen. De commissie kan begrijpen dat de wijze waarop de klachtafhandeling heeft plaatsgevonden voor frustratie heeft gezorgd bij de consument, maar de handelingswijze van de bank leidt niet tot een schadevergoedingsverplichting.

Ambtshalve toetsing

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht is de hieronder in de bijlage opgenomen bepaling uit de Chargeback Guide Merchant Edition van belang. Deze bepaling is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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/.

⁶ Zie p. 128 Chargeback Guide; voor de volledigheid opgenomen in de Bijlagen.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek 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 zij 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 7:528

- 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

(...)

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.

Chargeback Guide Merchant Edition

Transactions ineligible for chargeback (p. 128)

The issuer may not use this chargeback for any of the following:

- *Payment Transactions, Send payment transactions, and Send Gaming and Gambling Transactions.*

(...)

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2024

15. Hoe beoordeelt Kifid een klacht?

1. We beoordelen een klacht naar Nederlands recht. Daarbij houden we ook rekening met gedragscodes die van toepassing zijn en andere regels die organisaties van financiële dienstverleners voor zichzelf hebben opgesteld. Dit gebeurt alleen voor zover deze gedragscodes en andere regels naar Nederlands recht doorwerken in uw verhouding tot de financiële dienstverlener.

(...)