

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0220

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingen. Een nieuw apparaat is toegevoegd aan het bunq-account van de consument. bunq heeft de consument in meerdere e-mailberichten op het nieuw gekoppelde apparaat geattendeerd. Een half uur na de eerste e-mail van bunq zijn vanaf het nieuwe apparaat twee transacties uitgevoerd van totaal € 17.000,- van de rekening van de consument. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument niet heeft ingestemd met de betalingen. De commissie is van oordeel dat de consument in dit geval grof nalatig heeft gehandeld vanwege de omstandigheid dat zij heeft meegewerkt aan de gezichtsverificatie zonder dat zij zich ervan verzekerd heeft waarvoor die verificatie bedoeld was. Daarnaast heeft de consument geen verklaring kunnen geven hoe haar e-mailadres en 6-cijferige beveiligingscode in de handen zijn gekomen van derden. Rekening ermee houdend dat een gedeelte van het bedrag veiliggesteld kon worden, oordeelt de commissie dat de helft van de resterende schade voor rekening van bunq komt. Redengevend daarvoor is dat bunq door het enkel versturen van e-mailberichten aan de consument over het nieuw gekoppelde apparaat haar niet adequaat heeft gewaarschuwd. Het had op de weg van bunq gelegen om de consument ook te waarschuwen via een sms- en/of pushbericht. Op die manier had de consument de kans om (nog) eerder actie te ondernemen. Daarnaast was het voor de fraudeur(s) mogelijk om vrijwel direct na het toevoegen van het nieuwe toestel de betalingen uit te voeren. Hoewel het toevoegen van een nieuw toestel een kenmerkende handeling is bij betalingsfraude, had bunq geen tijdsslot ingebouwd waarin de consument beveiligingsmaatregelen had kunnen treffen. Vanwege de hiervoor genoemde omstandigheden ziet de commissie aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken tot 50%.

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 bunq; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van bunq; 6) de aanvullende reactie van bunq na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de consument.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens bunq waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] (legal officer) en de heer mr. [naam 2] (jurist).
- 1.3 De consument en bunq hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. D.P.C.M. Hellegers en mr. F.H.E. Boerma, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 16 juli 2023 heeft de consument een account bij bunq geopend. Voor haar account maakte de consument gebruik van haar e-mailadres en haar mobiele telefoonnummer alsmede een 6-cijferige beveiligingscode. De consument maakte bij bunq gebruik van een spaarrekening en gebruikte een vaste tegenrekening bij [naam bank].
- 2.2 Op 20 februari 2024 om 15:59 uur heeft een inlogpoging plaatsgevonden op het bunq-account van de consument vanaf een nieuw apparaat met een ander IP-adres dan dat van de consument. Daarbij is gebruik gemaakt van de 6-cijferige beveiligingscode en het e-mailadres dan wel telefoonnummer van de consument.
- 2.3 Een half uur later omstreeks 16:36 uur heeft de consument een biometrische (Onfido) gezichtsverificatie uitgevoerd terwijl zij zaken verrichtte in de app van bunq op haar tablet. Met de biometrische gezichtsverificatie en de 6-cijferige beveiligingscode is om 16:37 uur een nieuw apparaat toegevoegd aan het bunq-account van de consument. Vervolgens heeft bunq de consument om 16:37 uur en 16:59 uur per e-mail gewaarschuwd dat er vanaf een nieuw apparaat op haar bunq-account is ingelogd en haar geïnformeerd wat de consument kan doen om haar account te beschermen. De spaarrekening van de consument is vervolgens omgezet naar een betaalrekening.
- 2.4 Kort daarna om 17:01 uur is vanaf het nieuw toegevoegde apparaat de 6-cijferige beveiligingscode ingevoerd in het bunq-account van de consument, waarna om 17:06 uur en 17:08 uur twee transacties zijn gedaan van de – inmiddels – betaalrekening van de consument van € 8.900,- en € 8.100,- naar twee rekeningen van derden.

Om 17:08 uur en 18:03 uur heeft bunq per e-mail de consument opnieuw gewaarschuwd dat er vanaf een nieuw apparaat op haar bunq-account is ingelogd en wat zij kan doen om haar account te beschermen. Om 17:48 uur is het bunq-account van de consument geblokkeerd en dat is door bunq per e-mail aan de consument is bevestigd.

- 2.5 Op 21 februari 2024 om 11:16 uur heeft bunq de consument via de support chat geïnformeerd dat haar account wordt gesloten, omdat bunq vermoedt dat het account is gehackt. bunq heeft de consument gevraagd om meer informatie. Via de support chat heeft de consument bunq onder meer geschreven dat zij per sms de vraag ontving om haar account te verifiëren. Diezelfde dag om 11:53 uur is een bedrag van € 8.900,- teruggeboekt op het account van de consument.
- 2.6 Op 17 maart 2024 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van 'overige horizontale fraude'.
- 2.7 Op 10 mei 2024 is een bedrag van € 1.350,- teruggeboekt op het account van de consument.
- 2.8 De consument en bunq hebben via de support chat verder gecorrespondeerd over de blokkade van de rekening en het terugstorten van de resterende gelden. Daarnaast heeft de consument bunq gevraagd haar schade als gevolg van de fraude te vergoeden. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en de klacht

- 2.9 De consument vordert van bunq (coulance)vergoeding van haar resterende schade vermeerderd met de rente die voor de spaarrekening gold tijdens de blokkade van haar account en wettelijke rente vanaf 20 februari 2024. Ter onderbouwing van haar vordering stelt de consument het volgende.
- 2.10 Ten eerste dient bunq over te gaan tot compensatie. Bunq heeft in een nieuwsbericht aangekondigd dat zij gedupeerden van fraude in beginsel voor 100% compenseert voor zover het particulieren betreft. De consument komt dus hiervoor in aanmerking.
- 2.11 Ten tweede is de consument niet grof nalatig geweest en anders dient haar aansprakelijkheid op z'n minst beperkt te worden vanwege het volgende.
 - i. De consument was zich tijdens de biometrische gezichtsverificatie niet ervan bewust dat zij een nieuw apparaat aan haar account koppelde. De consument is niet gevraagd een apparaat toe te voegen. Dat was ook niet logisch, aangezien zij op dat moment ' bezig was' in de omgeving van bunq. bunq heeft de consument bovendien vaker gevraagd om die biometrische gezichtsverificatie uit te voeren.

- ii. Het account bij bunq is fraudegevoelig. De consument heeft binnen korte tijd ontdekt dat haar spaarrekening was omgezet naar een betaalrekening en zij heeft dit direct teruggedraaid. De consument heeft bij geen enkele bank dan bunq problemen gehad en zij heeft totaal vijf bankrekeningen.
- iii. bunq heeft de consument per e-mail gewaarschuwd, maar zij kon niet tegelijkertijd haar e-mails lezen én in de app van bunq werken. Zeker niet doordat er sprake was van een 'alle hands aan dek'-situatie.
- iv. De consument gaat zorgvuldig om met haar gegevens. Zij gebruikte de app van bunq alleen op haar iPad. Zowel de Wifi als de iPad van de consument zijn beveiligd met wachtwoorden. De consument heeft haar codes nooit gedeeld met derden. Haar vertrouwelijke gegevens bewaart zij in een kluis. Daarnaast is een testament aangemaakt tijdens corona waarvoor twee executeurs-testamentairs zijn aangewezen.

2.12 Ten derde heeft bunq de consument geen veilig gevoel gegeven door haar wijze van communiceren. bunq weigerde met onvriendelijke korte berichten het saldo van de consument naar haar tegenrekening bij [naam bank] over te boeken. Als bunq hieraan had meegewerkt had de consument wel rente over het saldo ontvangen. Daarnaast stond het saldo gedurende de blokkade op de spaarrekening en mocht de consument op basis van de algemene voorwaarden over dat saldo rente ontvangen. Verder was er geen telefonisch contact met bunq mogelijk. Alles moest via de app. Door de blokkade van haar account kan de consument geen gegevens downloaden uit de app.

Het verweer

- 2.13 bunq heeft de volgende verweren gevoerd, ter onderbouwing van haar standpunt dat zij niet gehouden is schadevergoeding te betalen aan de consument.
- 2.14 Ten eerste heeft de consument grof nalatig gehandeld, omdat zij in strijd met de veiligheidsvoorschriften heeft gehandeld door gegevens te delen met derden. Daarbij heeft de consument niet voldaan aan haar verzwaarde stelplicht. Het is weliswaar aan bunq om grove nalatigheid te bewijzen, maar het is aan de consument als betaaldienstgebruiker om te verklaren hoe het betaalinstrument in onbevoegde handen kan zijn geraakt. Een belangrijke functie van de (verzwaarde) stelplicht is om te kunnen beoordelen of sprake is van grove nalatigheid. De consument heeft nagelaten te verklaren waarom zij een half uur voor de fraude een biometrische gezichtsverificatie heeft uitgevoerd. De consument heeft ook nagelaten inzicht te geven hoe zij die bewuste dag gebruik heeft gemaakt van haar rekening en inlogcode(s). Het is technisch onmogelijk om toegang te krijgen tot een bankrekening en om een spaarrekening om te zetten in een betaalrekening zonder dat beveiligingsgegevens worden gedeeld. De consument kan dus niet volstaan met de enkele stelling dat zij niet weet wat er op 20 februari 2024 is gebeurd.

Doordat de consument onvoldoende informatie heeft verstrekt over de feitelijke gang van zaken, kan niet van bunq worden verlangd dat zij onderbouwt waarom sprake is van grove nalatigheid. Verder heeft de consument niet voldaan aan haar schadebeperkingsplicht doordat zij ondanks de uitdrukkelijke waarschuwingen van bunq geen actie had ondernomen.

- 2.15 Ten tweede heeft bunq aan haar zorgplicht voldaan. In diverse uitspraken is geoordeeld dat het beveiligingssysteem van bunq volstaat mits de veiligheidsvoorschriften worden gevolgd. In dit geval heeft bunq de consument in meerdere e-mailberichten uitdrukkelijk gewaarschuwd dat er een nieuw apparaat is toegevoegd aan haar account. Ook op haar website vermeldt bunq expliciet wat zij doet om klanten te beschermen tegen phishing en waarschuwt zij om nooit inlogcodes of beveiligingsfuncties te delen. Het nieuwe apparaat is toegevoegd na gebruik van de e-mail en/of mobiele telefoonnummer van de consument, het invoeren van de 6-cijferige beveiligingscode en het doorlopen van de biometrische gezichtsverificatie.

3. De beoordeling

Opmerkingen vooraf

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of bunq gehouden is om de schade van de consument (al dan niet gedeeltelijk) te vergoeden. De commissie is van oordeel dat partijen de resterende schade ten aanzien van de fraude ieder voor de helft dienen te dragen.
- 3.2 In de aangifte van 17 maart 2024 heeft de consument verklaard dat zij vóór de fraude e-mailberichten had ontvangen van [naam bank] waarin haar via een link werd verzocht haar persoonsgegevens te verifiëren. bunq veronderstelde daardoor dat sprake was van phishing. Tijdens de schriftelijke procedure veronderstelde bunq op basis van de verklaringen en de aangifte van de consument dat de overboekingen in kwestie gedaan waren via de link uit de (zogenaamde) e-mail van de andere bank van de consument. De commissie merkt hierover op dat de consument ter zitting heeft verklaard dat geen sprake was van een phishingsbericht van [naam bank]. Na de zitting heeft bunq daarom een aanvullende reactie gegeven die nader toegespitst is op de situatie van de consument.
- 3.3 Verder gaat de commissie ervan uit dat het deel van de vordering ten aanzien van de rente over het geblokkeerde saldo geen deel meer uitmaakt van de klacht. bunq heeft namelijk tijdens de hoorzitting toegezegd het resterende saldo over te maken en de rente daarover te vergoeden over de periode dat het account van de consument was geblokkeerd.

Geen beroep op coulanceregeling

- 3.4 Vooraf merkt de commissie op dat coulance niet juridisch afdwingbaar is.

Voor zover de consument meent dat zij aanspraak kan maken op de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)¹, ziet de commissie geen grond om op basis van dat kader een vergoeding toe te wijzen. bunq is immers geen lid van de NVB en niet is gebleken dat bunq zich heeft gebonden aan de coulanceregeling van de NVB.

- 3.5 Dat bunq op basis van een eigen coulanceregeling het besluit heeft genomen om geen vergoeding aan te bieden, is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

De transacties waren niet toegestaan

- 3.6 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de transacties als niet-toegestaan zijn te beschouwen, omdat de consument geen toestemming heeft verleend voor de transacties en ze niet zelf heeft uitgevoerd. Dat betekent dat het volgende juridisch kader van toepassing is.
- 3.7 Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt als niet-toegestaan aangemerkt.² De bank moet bij een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen,³ tenzij de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 van het Burgerlijk Wetboek (BW) niet is nagekomen.⁴

Er is sprake van grove nalatigheid

- 3.8 In deze kwestie speelt de vraag of de consument met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen en zo ja, of de aansprakelijkheid geheel voor haar rekening komt.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat de consument grof nalatig als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW heeft gehandeld. Voor dit oordeel neemt de commissie mee dat fraudeurs de beschikking hebben gekregen over het mobiele telefoonnummer en/of e-mailadres van de consument en de 6-cijferige beveiligingscode van haar bunq-account. De consument heeft onvoldoende kunnen verklaren hoe onbevoegden over haar gegevens konden beschikken. Daarnaast staat vast dat de consument gebruik heeft gemaakt van de biometrische (Onfido) gezichtsverificatie. Volgens de consument zou bunq wel vaker hierom hebben gevraagd.

¹ Toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdesk fraude van 4 juni 2021, te vinden op <https://www.nvb.nl/nieuws/toetsingscriteria-voor-coulance-bij-bankhelpdesk-fraude-spoofing/>

² Artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

³ Artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

⁴ Artikel 7:529 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Niet is gebleken dat de consument voldoende heeft onderzocht voor welk doel zij de biometrische gezichtsverificatie uitvoerde, waarmee zij – weliswaar onbewust – meewerkte aan de fraude waar zij zelf slachtoffer van werd. De consument had zich ervan moeten verzekeren of het klopte dat bunq deze verificatie aan haar had gevraagd.

De aansprakelijkheid voor de schade dient gedeeld te worden

- 3.10 De commissie ziet aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument voor de helft te matigen.⁵ Aangezien uit de stukken blijkt dat van de totale schade van € 17.000,- een bedrag van € 10.250,- (€ 8.900,- + € 1.350,-) is veiliggesteld dan wel is terugbetaald, gaat het om een resterend schadebedrag van € 6.750,- dat partijen in gelijke delen dienen te dragen. Redengevend voor dit oordeel is het volgende.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat de consument niet adequaat is gewaarschuwd door bunq. bunq heeft de consument alleen e-mailberichten over het nieuwe gekoppelde apparaat gestuurd. Het had op de weg van bunq gelegen om de consument ook te waarschuwen via een sms- en/of pushbericht, waarmee zij directer en sneller geïnformeerd zou worden over het nieuwe apparaat. Van een e-mail is niet zeker of de consument daar een directe melding van krijgt en zeker, zoals de consument stelt, als zij in een app zoals die van bunq handelingen verricht. De consument kon de e-mailberichten van bunq niet direct lezen, aangezien zij op dat moment in de app de door de fraudeur(s) omgezette betaalrekening probeerde te herstellen naar een spaarrekening.⁶ De consument had door een waarschuwing via een sms- en/of pushbericht de kans om (nog) eerder actie te ondernemen. Daarnaast was het voor de fraudeur(s) mogelijk om vrijwel direct na het toevoegen van het nieuwe toestel de betalingen uit te voeren. Hoewel het toevoegen van een nieuw toestel een kenmerkende handeling is bij betalingsfraude⁷, had bunq geen tijdsslot ingebouwd waarin de consument beveiligingsmaatregelen had kunnen treffen.⁸ Gezien de hiervoor besproken omstandigheden ziet de commissie aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken tot 50%.

4. De beslissing

De commissie beslist dat bunq een bedrag van € 3.375,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 20 februari 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

⁵ Artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

⁶ Vergelijk ook Kifid CvB nr. 2025-0012 (overweging 5.5), te vinden op www.kifid.nl.

⁷ Zie o.a. Kifid CvB nr. 2025-0012 en Kifid GC nr. 2024-0864, te vinden op www.kifid.nl.

⁸ Kifid GC nr. 2016-008 (overweging 4.4), te vinden op www.kifid.nl.

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

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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.*
- 3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt 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.*

2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.

4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

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.

3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld.

Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Algemene voorwaarden bunq Personal

14. Bring Your Own

Het gebruik van onze diensten is een beetje zoals een BYO-feestje. Wij verzorgen de bunq app en jij doet de rest. Dit betekent dat je zelf verantwoordelijk bent voor het regelen van een geschikte mobiele telefoon met een internetverbinding. Het gebruik van hardware, software en diensten van derden is op eigen risico.

40. Algemene beveiliging van je account

Om je geld en je account veilig te houden, zullen we moeten samenwerken. Hieronder vind je hoe.

Neem alsjeblieft adequate maatregelen en span je naar beste kunnen in om ongewenste toegang tot en gebruik van je account te voorkomen. Doe alsjeblieft hetzelfde voor de informatie die je via onze diensten verzamelt.

Om je op weg te helpen hebben wij veiligheidsvoorschriften opgesteld.

Onderstaand de belangrijkste voorschriften:

- *houd je inlogcodes en andere beveiligingsfeatures strikt geheim, deel ze niet met anderen en gebruik ze nooit ergens anders dan in de officiële bunq apps of in onze officiële web interface;*
- *zorg ervoor dat niemand anders dan jij je passen gebruikt;*
- *zorg ervoor dat je telefoon en je andere apparaten beveiligd zijn (stel in ieder geval een vorm van toegangsbeveiliging in, bijvoorbeeld een inlogcode);*
- *gebruik altijd de laatste versie van onze apps en zorg dat het besturingssysteem van al je apparaten up-to-date en in orde is (geen illegale software);*
- *wanneer je de bunq app of web interface in het openbaar gebruikt, kijk dan over je schouders om zeker te zijn dat er geen ongeautoriseerde mensen meekijken;*
- *controleer je account in ieder geval eens per twee weken;*
- *breng jezelf op de hoogte van veelvoorkomende (online) oplichtingspraktijken, zoals phishing;*
- *meld onregelmatigheden altijd direct en volg onze instructies.*

Wij zullen nooit om jouw inlogcodes of andere zaken gerelateerd aan de beveiliging van je account vragen via de telefoon, email of WhatsApp. Mocht je berichten van ons ontvangen die je niet (helemaal) vertrouwt, neem dan alsjeblieft onmiddellijk contact met ons op via de support chat. Mocht je ooit berichten ontvangen van een verdacht telefoonnummer of e-mailadres die claimen van bunq te zijn, klik dan alsjeblieft niet op een link, verstrek geen persoonlijke informatie en deel geen inloggegevens via zo'n link en meld het onmiddellijk aan ons.

Wees je alsjeblieft bewust van phishing. Phishing betreft andere mensen die proberen om jouw inlogcodes of andere vertrouwelijke informatie te verkrijgen.

Veelvoorkomende phishing manieren vinden plaats via online websites zoals Marktplaats, betreft personen die zich voordoen als medewerker van bunnq of van een overheidsinstantie (zoals de Belastingdienst). Klik nooit op links die je niet herkent en vul nooit gegevens in op websites die je niet bekend voorkomen. Als je niet zeker weet of iemand je probeert te phishen, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op zodat we je kunnen helpen.

Volg deze veiligheidsvoorschriften alsjeblieft te allen tijde. Kijk voor een volledig overzicht van onze voorschriften op Together. In verband met wet- en regelgeving moeten wij weten wie er van onze diensten gebruikmaakt. Dit betekent dat we je moeten identificeren als je een account opent en dat je account op jouw naam staat. Gebruik je account dan ook alleen zelf en voor jezelf. Je mag iemand toestemming verlenen om je account namens jou te gebruiken. Maar geef iemand anders geen toestemming om jou account te gebruiken namens hem/haar of iemand anders. Onthoud goed dat jij aansprakelijk blijft voor ieder (strafbaar) gebruik van jouw account.

Als onderdeel van onze due diligence, zijn we vereist om onderzoek te doen naar ongebruikelijk gedrag (of transacties). Je bent verplicht om mee te werken aan deze onderzoeken en we verwachten dat je ons voorziet van de relevante informatie die we eisen. Het weigeren van medewerking kan in het uiterste geval leiden tot het sluiten van je account.