

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0619

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	26 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consument.
- 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. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Vanaf de betaalrekening zijn betalingen gedaan die de consument niet herkent. In totaal gaat het om € 4.990,-. Volgens de consument is er sprake van fraude en heeft hij de betalingen niet zelf geautoriseerd. Hij vordert vergoeding van zijn schade. De betalingen zijn volgens de bank echter geautoriseerd met een Google Pay-wallet waaraan de betaalpas van de consument is toegevoegd. De consument stelt dat hij dat niet heeft gedaan. Het lag op de weg van de bank om te bewijzen dat de betaalpas overeenkomstig de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure is toegevoegd aan de Google Pay-wallet. Dat heeft zij niet gedaan. De commissie wijst de vordering toe.

### 3. De beoordeling

#### *Geen toegestane betalingstransacties*

- 3.1 De consument stelt zich op het standpunt dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties, waardoor hij de financiële verliezen die daaruit voortvloeien niet hoeft te dragen. De bank meent echter dat sprake is van toegestane betalingstransacties, waardoor de consument de gevolgen van een toegestane betalingstransactie zelf moet dragen. De commissie is van oordeel dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Zij licht dat hierna toe.
- 3.2 Voor de beoordeling of sprake is van toegestane betalingstransacties komt het aan op de vraag of instemming met de betaalopdrachten is verleend overeenkomstig de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure.<sup>1</sup> In de algemene voorwaarden die tussen partijen van toepassing zijn staat: *“Je kan deze pas toevoegen aan je Mobile Wallet via de bunq app.”*
- 3.3 De bank stelt (1) dat de consument zijn betaalpas heeft toegevoegd aan een Google Pay-wallet en (2) dat de betalingstransacties daarna zijn geautoriseerd met Google Pay. De consument heeft beide punten gemotiveerd betwist.
- 3.4 De bank heeft bewijs overgelegd waaruit volgt dat zij de volgende sms-berichten heeft gestuurd naar het telefoonnummer dat zij van de consument had:
- Op 6 juli 2025 om 14:42: *“Enter the code {{code}} in your Google Wallet app within the next 5 minutes to activate your bunq card. Do not share this code anywhere other than the Google Wallet app. After activating your card in Google Wallet, you will be asked to confirm in the bunq app. To keep your account safe, your card will only work after you confirm it was you.”*
  - Op 6 juli 2025 om 14:43: *“You’ve just added your card to Google Pay. For your security, open the bunq app and confirm it was you. This will activate your card for Google Pay payments.”*

Volgens de bank volgt uit deze tijdlijn dat de consument na het ontvangen van de beveiligings-code deze heeft ingevuld om zijn betaalpas toe te voegen aan een Google Pay-wallet.

- 3.5 De bank heeft aannemelijk gemaakt dat zij de sms-berichten heeft gestuurd met betrekking tot het toevoegen van de betaalpas aan een Google Pay-wallet. Ook heeft zij gegevens overgelegd waaruit volgt dat de betaalpas aan een Google Pay-wallet is toegevoegd. Dat vormt naar het oordeel van de commissie echter geen bewijs dat de betaalpas is toegevoegd volgens de overeengekomen vorm en procedure: *“via de bunq app”*.
- 3.6 In zijn klacht stelt de consument dat hij had ontdekt dat zijn betaalpas was toegevoegd aan een Google Pay-wallet.

---

<sup>1</sup> Artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).

Bij de uitnodiging tot het indienen van een verweerschrift is daarom namens de commissie aan de bank gevraagd: *“Heeft de heer [consument] toestemming gegeven voor de koppeling aan Google Pay? Waar blijkt dat uit? Graag ontvang ik de relevante informatie uit uw administratie, waaruit blijkt met welk apparaat en vanaf welk IP-adres eventuele toestemming is verleend.”* Voorts heeft de consument in zijn repleik uitdrukkelijk betwist dat hij zijn betaalpas aan Google Pay heeft gekoppeld. Het lag gezien de klacht en de repleik op de weg van de bank om te bewijzen dat de betaalpas is toegevoegd via de *bunq app*,<sup>2</sup> bijvoorbeeld met loggegevens van de app met een toelichting daarop. Dat heeft de bank echter noch in haar verweerschrift, noch in haar dupliek gedaan. De commissie kan – zonder enige toelichting van de bank daarop – niet beoordelen in hoeverre de door de bank overgelegde gegevens verbandhouden met de app. Voor de commissie blijkt uit die gegevens slechts *dat* de betaalpas is toegevoegd aan een Google Pay-wallet, maar niet *hoe*.

- 3.7 Omdat de bank geen bewijs heeft geleverd van een rechtsgeldige koppeling van de betaalpas aan Google Pay, kan zij ook niet aantonen dat de consument heeft ingestemd met de latere Google Pay-betalingen.<sup>3</sup> Daarom moet de commissie het ervoor houden dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.

#### *Terugbetalingsverplichting voor niet-toegestane betalingstransacties*

- 3.8 Bij niet-toegestane betalingstransacties moet de betaaldienstverlener (de bank) de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetalen.<sup>4</sup> Op die regel bestaat een uitzondering: de betaaldienstverlener hoeft de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van de veiligheidsregels die de bank stelt niet is nagekomen.<sup>5</sup>
- 3.9 Hoewel het aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.<sup>6</sup> Dat betekent dat hij de bank ten minste enig inzicht moet geven in de wijze waarop zijn betaalpas is toegevoegd aan een Google Pay-wallet. Echter, nu de bank niet heeft aangetoond dat de betaalpas is toegevoegd op de overeengekomen wijze, zou het onaanvaardbaar zijn van de consument te verlangen dat hij zulk inzicht geeft.
- 3.10 De bank heeft voorts – ondanks de gemotiveerde betwisting door de consument – geen bewijs geleverd dat de consument frauduleus of grof nalatig heeft gehandeld.

---

<sup>2</sup> Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

<sup>3</sup> Artikel 7:527 lid 1 BW.

<sup>4</sup> Artikel 7:528 lid 1 BW.

<sup>5</sup> Artikel 7:529 lid 1 en 7:524 BW.

<sup>6</sup> Zie GC Kifid nrs. 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693.

Dat de consument op 7 juli 2025 (de dag van de betalingstransacties) melding heeft gedaan bij de bank, is naar het oordeel van de commissie – anders dan de bank meent – niet grof nalatig. Het is evenmin in strijd met de toepasselijke voorwaarden waarin staat dat de consument regelmatig zijn account moet controleren en onregelmatigheden direct moet melden.

- 3.11 Het voorgaande betekent dat de bank het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties moet terugbetalen aan de consument.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de consument € 4.990,- betaalt.

*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/](http://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/](http://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 van de geschillencommissie te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Boek 7 Burgerlijk Wetboek

#### *Artikel 7:522 lid 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 527 lid 1*

Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs 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.

#### *Artikel 528 lid 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 lid 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.

**Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

*Artikel 150*

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.