Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0917

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 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

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. De kern

De consument is slachtoffer geworden van fraude. Nadat hij een vervalste SMS had ontvangen die afkomstig leek van Bitvavo, heeft hij telefonisch contact gehad met de fraudeurs. Op hun aanwijzingen heeft hij vanaf zijn betaalrekening bij de bank via iDEAL een tiental bedragen overgeboekt. De commissie stelt vast dat het in deze zaak gaat om toegestane betalings-transacties, omdat de consument heeft erkend dat hij deze betalingstransacties zelf heeft verricht. In beginsel is de consument hiervoor zelf verantwoordelijk. De commissie komt tot het oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden, omdat niet is gebleken dat de bank ten tijde van de transacties wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank ertoe verplicht kan worden de schade van de consument van € 40.984,- te vergoeden. De oorspronkelijke schade was € 59.930,-, waarvan reeds een deel is veiliggesteld door de ING. De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval geen schadevergoedingsplicht heeft en zij licht dat hieronder toe.

Het gaat om toegestane betalingstransacties

3.2 De consument stelt dat het gaat om onbevoegde betalingen, omdat hij deze niet zou hebben verricht als hij had geweten dat hij met fraudeurs sprak. De consument heeft wel erkend de transacties zelf verricht te hebben. De bank stelt daartegenover dat de consument de betalingen zelf heeft uitgevoerd en goedgekeurd.

3.3 Een betalingstransactie geldt als toegestaan wanneer de betaler met de uitvoering daarvan heeft ingestemd.[1] Voor de kwalificatie van een betalingstransactie is niet beslissend waarom deze is verricht of welk doel daarmee beoogd werd. Beslissend is of de betaalopdracht door de consument zelf is gegeven en volgens de tussen hem en zijn betaaldienstverlener overeengekomen procedure is goedgekeurd.[2]

3.4 Uit het overgelegde proces-verbaal en processtukken van beide partijen blijkt dat de consument een tiental bedragen zelf heeft overgeboekt via iDEAL-betaalverzoeken op 10 augustus 2025. Ook stelt de consument dat zijn mobiele apparaat waarmee de betalingstransacties werden verricht niet is overgenomen. Hij heeft bovendien geen beveiligingscodes gedeeld met de fraudeurs. De consument heeft dus zelf ingestemd met de uitvoering van alle afzonderlijke betalingstransacties. Dat hij hierbij is misleid door de fraudeurs en juist in de veronderstelling verkeerde dat hij zijn geld veilig zou stellen, maakt dit niet anders. Een en ander brengt de commissie ertoe de betalingstransacties te kwalificeren als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW).

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank was zelfs gehouden de transacties uit te voeren.[3] Op basis van dit wettelijke kader is de bank dan ook niet gehouden tot vergoeding van de schade.[4]

---

[1] Artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de Bijlage bij deze uitspraak.
[2] Idem.
[3] Idem.
[4] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-602, 2019-882, 2022-0235, 2023-0307 en 2025-0528, te vinden op www,kifid.nl.

3.6 Voor de bank kan desalniettemin een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Deze zorgplicht houdt kortgezegd in dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van een bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[5]

3.7 In het kader van de zorgplicht van een bank als betaaldienstverlener kan van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar.[6] Bepalend daarbij is datgene waarvan de bank daadwerkelijk wist ('subjectieve kennis') en niet waarvan zij af behoorde te weten ('objectieve kennis').[7] Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank *daadwerkelijk gevaarsbewustzijn* had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

3.8 Toegespitst op deze zaak is de commissie van oordeel dat niet is gebleken dat ten tijde van de verrichte betalingstransacties de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of het daaraan verbonden gevaar. De consument heeft geen omstandigheden aangevoerd waaruit dat blijkt. Zijn stelling dat de annuleringsfunctie van de betalingen niet werkte is daarvoor in elk geval geen aanwijzing. Ten overvloede heeft de bank zich hiertegen onweersproken verweerd door aan te voeren dat deze annuleringsfunctie bij iDEAL-betalingen überhaupt niet werkt.

De onbereikbaarheid van de bank is geen grond tot schadevergoeding

3.9 De consument stelt dat de klantenservice van de bank ondermaats was op de avond dat hij de betalingstransacties verrichtte. Indien hij een medewerker had kunnen spreken, was hem mogelijk een hoop narigheid bespaard gebleven. Op de betreffende avond werd de telefoonverbinding met de bank echter door een chatbot verbroken en functioneerde de helpdesk niet. De bank heeft de stelling dat zij onbereikbaar was voor de consument niet gemotiveerd betwist, waardoor de commissie dit als vaststaand feit moet aannemen.
Dit kan echter niet leiden tot een verplichting voor de bank tot het vergoeden van de gevorderde schade. De consument heeft namelijk nagelaten te onderbouwen hoe een bereikbare klantenservice de bewuste avond ervoor had kunnen zorgen dat de schade was voorkomen. Dit is ook niet aannemelijk, gezien het feit dat de betaalopdrachten al waren gegeven en onherroepelijk waren geworden voordat door de consument contact werd gezocht

[5] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0503 en 2026-0775, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[7] Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356, te vinden op www.rechtspraak.nl.

met de bank.[8] Ten slotte is niet gebleken dat de betalingen door een bereikbare helpdesk konden worden teruggedraaid.

Conclusie

3.10 De commissie concludeert dat er geen grond is die de bank verplicht de schade van de consument te vergoeden.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[8] Zie in dit verband ook Geschillencommissie nr. 2024-0852, rechtsoverweging 3.11, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlagen - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

(...)

Artikel 7:533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.