Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0889

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	7 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt dat hij een tijd lang geen toegang heeft gehad tot zijn bankzaken, vanwege een niet functionerende Knab app. Hij stelt dat de bank andere mogelijkheden moet bieden waarmee hij toegang kan krijgen tot zijn bankzaken. De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende zorgplicht niet verplicht is een alternatief aan te bieden voor de Knab app. De klacht is ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

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 heeft sinds 2017 een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van Knab (hierna: “de algemene voorwaarden”) en de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: “de ABV”) van toepassing. In de algemene voorwaarden staat, voor zover relevant:

> *“2.1 We zijn een online bank. Je kunt jouw rekeningen inzien via de online omgeving van Knab waar alleen jij toegang toe hebt. Dit is jouw Persoonlijke Bankomgeving. Je hebt toegang tot jouw Persoonlijke Bankomgeving via onze website en/of de Knab App.*

(...)

2.3 Via jouw Persoonlijke Bankomgeving kun je opdrachten bevestigen, bijvoorbeeld als je geld van jouw rekening wilt overmaken of als wij ergens jouw akkoord voor vragen. Dit heet Mobiel Bevestigen. Je leest meer over Mobiel Bevestigen in artikel 6.2.

(...)

6.2 Opdrachten die je ons via onze website geeft, bevestig je met Mobiel Bevestigen. Je bevestigt jouw opdracht dan met jouw Knab App-toegangscode of met jouw vingerafdruk of gezichtsherkenning in de Knab App. Je moet wel eerst de Knab App activeren en jouw App-toegangscode aanmaken of toegang met je vingerafdruk of gezichtsherkenning activeren. De werking van Mobiel Bevestigen hangt af van de werking van de Knab App. (...)"

2.2 In de ABV staat, voor zover relevant:

"Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. (...)

Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. (...)"

2.3 Op 9 mei 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank, omdat hij geen toegang meer had tot zijn bankzaken vanwege het niet functioneren van de Knab app. Hij heeft de bank gevraagd andere mogelijkheden te bieden waarmee hij toegang heeft tot zijn bankzaken. De bank heeft de klacht afgewezen. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank ertoe wordt verplicht naast verificatie via de Knab app andere methoden aan te bieden waarmee hij toegang heeft tot zijn bankzaken.

2.5 Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan. Klanten van de bank hebben alleen toegang tot hun rekening via de Knab app. Deze app functioneerde een tijd lang niet voor de consument, waardoor hij geen toegang had tot zijn bankzaken. Dit lag niet aan zijn telefoon, maar aan de app. De bank handelt hiermee in strijd met de afspraken. In artikel 2.1 van de algemene voorwaarden staat dat de klant toegang heeft tot de persoonlijke bankomgeving via de website en/of de Knab app. In de praktijk blijkt er echter geen toegang tot de bankomgeving via de website te zijn zonder een functionerende Knab app. Daarnaast heeft de bank een zorgplicht. Door de consument zonder de Knab app geen toegang te bieden tot zijn bankzaken, handelt zij in strijd met haar zorgplicht. De bank moet daarom andere alternatieven aanbieden.

Het verweer

2.6 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 deze zaak over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de consument naast verificatie via de Knab app andere mogelijkheden moet bieden waarmee hij toegang tot zijn bankzaken kan krijgen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Afspraken tussen partijen

3.2 De consument wijst in de eerste plaats op artikel 2.1 van de algemene voorwaarden en stelt dat de bank handelt in strijd met die afspraak. De commissie volgt die stelling niet. In artikel 2.1 van de algemene voorwaarden is bepaald dat de klant toegang heeft tot zijn persoonlijke bankomgeving via de website en/of de Knab app. Uit deze bepaling kan op zichzelf worden afgeleid dat de consument ook toegang tot zijn bankzaken heeft zonder de Knab app, namelijk via de website van de bank. Deze bepaling kan echter niet los worden gezien van de overige bepalingen die onderdeel zijn van de overeenkomst. Relevant is in dit geval dat in artikel 6.2 van de algemene voorwaarden is opgenomen dat opdrachten die via de website worden gegeven worden bevestigd via 'Mobiel Bevestigen'. En dat de werking van 'Mobiel Bevestigen' afhankelijk is van de werking van de Knab app. Naar het oordeel van de commissie blijkt hieruit voldoende duidelijk dat de Knab app nodig is voor toegang tot de bankzaken, ook via de website. Van een tekortkoming is daarom geen sprake.

De bank hoeft geen alternatief aan te bieden op grond van haar zorgplicht

3.3 In de tweede plaats stelt de consument dat de zorgplicht van de bank meebrengt dat zij hem niet mag uitsluiten van de toegang tot zijn bankzaken. De bank moet daarom naast de Knab app andere mogelijkheden bieden om de toegang tot de bankzaken te waarborgen als de app niet werkt.

3.4 De commissie overweegt dat de consument terecht heeft opgemerkt dat op de bank een zorgplicht rust. Deze zorgplicht vloeit voort uit artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden en brengt mee dat de bank zo goed mogelijk rekening houdt met de belangen van haar klanten. Die zorgplicht biedt naar het oordeel van de commissie echter geen grondslag om wat betreft het aanbieden van de dienstverlening verdergaande verplichtingen aan te nemen dan tussen partijen is overeengekomen. Zoals hiervoor overwogen volgt uit de overeenkomst tussen partijen voldoende duidelijk dat de bankomgeving via de website en/of de Knab app toegankelijk is en dat betaalopdrachten die worden gegeven via de website moeten worden bevestigd met gebruik van de Knab app.

3.5 Van belang is tevens dat de bank heeft toegelicht dat zij een volledig digitale en innovatieve bank is en ervoor heeft gekozen haar producten zoveel als mogelijk via de Knab app aan te bieden. Zoals eerder door Kifid geoordeeld, is deze beleidsmatige keuze om de dienstverlening van de bank alleen nog aan te bieden via een app naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.[1] Het staat de consument vrij om over te stappen naar een bank waar dit niet het geval is. Ook weegt mee dat de consument niet duidelijk heeft verklaard waarom hij geen toegang had tot de app. Daar staat tegenover dat de bank heeft aangevoerd dat geen sprake is geweest van een langdurige algemene storing, waar alle klanten last van hadden. In het geval van de consument moest de app opnieuw geïnstalleerd worden, waarvoor hij een geldig legitimatiebewijs nodig had. Waarom de consument dat niet heeft gedaan is niet duidelijk geworden. Voor zover dat was omdat hij, zoals de bank stelt, niet beschikte over een geldig legitimatiebewijs komt dat voor zijn eigen risico. De commissie weegt tot slot mee dat de bank heeft toegelicht dat het in noodgevallen mogelijk was voor de consument om betalingen via de klantenservice te laten uitvoeren.

Conclusie

3.6 Uit de voorgaande overwegingen volgt dat geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank. De bank hoeft geen alternatief te bieden voor de Knab app.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2.1, 2.3 en 6.2 van de algemene voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn 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.

[1] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0220 en 2021-0820.

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