Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1018

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

Datum uitspraak	12 oktober 2026
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument I, en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument II, gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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. De kern

De consumenten hebben een aannemer in totaal € 8.000,- betaald voor werkzaamheden aan hun badkamer. Niet in geschil is dat zij deze betalingen zelf hebben geïnitieerd en geautoriseerd. Nadat tussen de consumenten en de aannemer een geschil was ontstaan over de uitgevoerde werkzaamheden, hebben de consumenten hiervan melding gemaakt bij bunq. Volgens de consumenten heeft bunq die melding vervolgens onjuist en inconsistent behandeld. Zij stellen dat bunq de schade had kunnen voorkomen als bunq hun dossier adequaat had behandeld. Daarom vorderen zij vergoeding van € 8.000,- en herbeoordeling van hun dossier. De commissie oordeelt dat bunq niet aansprakelijk is voor de door de consumenten gestelde schade en dat de consumenten onvoldoende belang hebben bij een herbeoordeling van het dossier. De vorderingen worden daarom afgewezen

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of bunq gehouden is de consumenten € 8.000,- te vergoeden en of bunq verplicht kan worden hun dossier opnieuw te beoordelen.

bunq is niet aansprakelijk voor de toegestane betalingstransacties

3.2 Tussen juni en augustus 2025 hebben de consumenten zes betalingen verricht aan een aannemer ten behoeve van renovatie aan hun badkamer, voor een totaalbedrag van € 8.000,-. Tussen partijen is niet in geschil dat deze betalingen door de consumenten zelf zijn geïnitieerd en geautoriseerd. Daarmee zijn het toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW). Het feit dat na de betalingen een geschil is gerezen tussen de consumenten en de aannemer over het werk van de aannemer, doet aan de kwalificatie van de betalingen niets af.

3.3 Bij toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. bunq is zelfs verplicht de transacties uit te voeren.[1] Op basis van dit wettelijke kader is bunq dan ook niet verplicht tot vergoeding van de door consumenten geleden schade.[2]

3.4 Voor bunq kan desalniettemin een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. Deze zorgplicht houdt kortgezegd in dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten. 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.[3]

3.5 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.[4] Bepalend daarbij is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet datgene waarvan zij behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

---

[1] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.
[2] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2022-0178, 2022-0593, 2023-0307, 2025-0543 en 2026-0967, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-609 en 2026-0967, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.6 De commissie is van oordeel dat daarvan in deze zaak geen sprake is. De consumenten hebben geen feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat bunq ten tijde van de betalingstransacties op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Het betrof reguliere betalingen van klanten aan een aannemer. Dat de consumenten naderhand een geschil hebben gekregen met de aannemer over diens werkzaamheden en daarom de betalingen ter discussie stellen, maakt het voorgaande niet anders. Geschillen over de kwaliteit van de werkzaamheden of de nakoming van afspraken bevinden zich in de rechtsverhouding tussen de consumenten en de aannemer. Als betaaldienstverlener staat bunq buiten deze contractuele rechtsverhouding. De commissie concludeert daarom dat bunq niet aansprakelijk is voor de door de consumenten gevorderde schade van € 8.000,-.

Onvoldoende belang bij herbeoordeling van het dossier

3.7 De consumenten vorderen daarnaast dat bunq hun dossier opnieuw beoordeelt. De commissie ziet daarvoor onvoldoende grond. Vast staat immers dat de consumenten de betalingstransacties zelf hebben geautoriseerd en dat bunq niet aansprakelijk is voor de door de consumenten gestelde schade.

3.8 Voor zover de consumenten menen dat bunq hun melding onduidelijk, inconsistent of anderszins onzorgvuldig heeft behandeld, geldt bovendien het volgende. Zelfs indien zou worden aangenomen dat daarvan sprake is, kan een herbeoordeling van het dossier niet leiden tot aansprakelijkheid van bunq voor de door de consumenten gevorderde schade. De door de consumenten gestelde tekortkomingen in de dossierbehandeling hebben zich immers voorgedaan nadat de betalingstransacties waren uitgevoerd. Reeds daarom ontbreekt het causaal verband tussen die gestelde tekortkomingen en de door de consumenten gevorderde schade. Tegen die achtergrond valt niet in te zien welk concreet resultaat een herbeoordeling van hun dossier de consumenten nog kan opleveren. De commissie is daarom van oordeel dat de consumenten onvoldoende belang hebben bij toewijzing van deze vordering.

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