Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0888

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen (gedeeltelijk) 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) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De bank heeft op 1 oktober 2025, 30 oktober 2025 en 1 december 2025 bedragen van respectievelijk € 43,33, € 46,63 en € 43,87 van deze betaalrekening afgeschreven ten gunste van [naam bedrijf]. De consument stelt dat hij geen toestemming voor deze betalingen heeft gegeven, dat hij de begunstigde niet kent en dat hij geen overeenkomst met deze begunstigde is aangegaan. De consument vordert terug-betaling van de afgeschreven bedragen van in totaal € 133,83. Volgens de bank heeft de consument toestemming voor terugkerende betalingen gegeven via Apple Pay. De commissie beslist in het voordeel van de consument. De vordering tot terugbetaling wordt toegewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de bank een bedrag van in totaal € 133,83 aan de consument moet terugbetalen.

De consument heeft niet met de betalingen ingestemd

3.2 De betalingen van 1 oktober 2025, 30 oktober 2025 en 3 december 2025 zijn niet-toegestane betalingen. Uit artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat de bank in dat geval de bedragen van deze niet-toegestane betalingen aan de consument moet terugbetalen. De betalingen zijn niet-toegestaan omdat de bank niet heeft aangetoond dat de consument met deze betalingen heeft ingestemd. De bank heeft niet bewezen dat de consument de betalingen heeft geauthenticeerd, dat wil zeggen dat hij met deze betalingen heeft ingestemd volgens de tussen de bank en de consument overeengekomen vorm en procedure. De bank heeft ook niet bewezen dat de consument daar op een andere wijze mee heeft ingestemd.[1]

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij op 25 september 2025 een kaartverificatieverzoek heeft ontvangen van [naam bedrijf], met de gegevens van Apple Pay van de consument. [Naam bedrijf] heeft daarbij aan de bank verzocht om aan te geven of de aan Apple Pay gekoppelde betaalkaart nog geldig is en of er terugkerende betalingen mogen worden gedaan. Hoewel de consument deze gang van zaken niet heeft betwist, is dit onvoldoende bewijs dat de consument heeft ingestemd met deze terugkerende betalingen. Dat de identiteit van de consument is vastgesteld via Apple Pay, zoals de bank aanvoert, is niet voldoende. Hoewel de bank heeft onderbouwd dat Apple Pay een overeengekomen betaalmethode is, heeft de bank haar stelling dat de consument de transacties zelf heeft goedgekeurd via Apple Pay door middel van een persoonsgeboden authenticatiemethode (zoals Face ID, Touch ID of de persoonlijke beveiligingscode van het apparaat) niet nader onderbouwd.

De bank hoeft geen schadevergoeding te betalen

3.4 De consument vordert ook een passende financiële compensatie, als erkenning voor de impact die de situatie op hem gehad. De commissie oordeelt dat de bank de consument geen schade-vergoeding hoeft te betalen. Hoewel de commissie erkent dat de consument tijd en energie in deze zaak heeft gestoken en de situatie bij de consument tot frustratie heeft geleid, is dit onvoldoende grond om een vergoeding van (im)materiële schade toe te wijzen.

[1] Zie artikel 7:527 lid 1 BW, artikel 7:522 lid 2 BW en artikel 7:528 lid 1 BW.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 133,83 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 Burgerlijk Wetboek

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 de 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 527

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

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.*