# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1193

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. J. van der Groen, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. I. Pril, secretaris.

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 19 november 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen: de bank |
| 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 aanvullende reactie van de consument en 5) de reactie van de bank daarop.

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. Ruim een week na de diefstal van haar iPhone zijn frauduleuze transacties verricht voor in totaal € 22.561,-. Hiervan heeft de bank € 11.280,50 vergoed. De consument vordert ook de rest van de bank terug en de wettelijke rente daarover vanaf 6 november 2025. De bank weigert dit. Uit de bankadministratie blijkt namelijk dat voor de transacties zowel de toegangscode als de pincode van de bankingapp op haar IPhone zijn gebruikt. De consument kan niet verklaren hoe de fraudeur deze gegevens kende. De commissie oordeelt dat de consument weliswaar heeft geprobeerd de toegang tot haar gestolen iPhone te beperken, maar van haar mag ook worden verwacht dat zij de bank onverwijld in kennis stelt. Ruim een week daarmee wachten, is te lang. Daarentegen had de bank meer onderzoek moeten doen nadat zij signalen van fraude met de bankpas had opgemerkt. Door dit nalaten, hebben er nog vier transacties kunnen plaatsvinden van in totaal € 2.530,-. Omdat de bank al € 11.280,50 heeft vergoed, hoeft zij geen vergoeding meer te betalen.

## 3. De beoordeling

*Niet-toegestane betalingstransacties*

3.1 Vaststaat dat de IPhone van de consument op 29 oktober 2025 is gestolen. Uit de door de bank overgelegde autorisatiegegevens blijkt dat de frauduleuze transacties zijn uitgevoerd tussen 6 november 2025 om 23:58 uur en 7 november 2025 om 14:14 uur via de mobiele bankingapp op de IPhone van de consument. Omdat de consument ontkent dat zij met deze transacties heeft ingestemd, geldt als uitgangspunt dat de bank de schade van deze niet-toegestane transacties aan haar moet vergoeden. Op dat uitgangspunt bestaat echter een uitzondering: de betaal-dienstverlener 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.[1]

3.2 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.[2] Dat betekent dat zij de bank ten minste enig inzicht moet bieden in de wijze waarop een onbevoegde de frauduleuze betalingstransacties heeft kunnen laten uitvoeren via de bankingapp op haar IPhone. Een andere regel zou banken voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.3 De consument heeft voldoende inzicht gegeven in de omstandigheden waaronder de fraude heeft kunnen plaatsvinden. Zij heeft namelijk uitvoerig toegelicht welke maatregelen zij na de diefstal van haar IPhone heeft genomen. Zij heeft verklaard dat zij aangifte heeft gedaan, haar toestel in Lost Mode heeft geplaatst, Apple Pay heeft laten blokkeren en heeft geprobeerd de IPhone op afstand te wissen. Daarnaast heeft zij toegelicht dat de toegangscode van haar IPhone niet gelijk was aan de pincode van de bankingapp, zij deze gegevens niet op haar IPhone heeft opgeslagen en deze codes niet met derden heeft gedeeld. Deze verklaringen zijn voldoende concreet en sluiten aan bij de overgelegde stukken. Dat de commissie niet kan vaststellen dat het wissen van de IPhone daadwerkelijk is voltooid, leidt niet tot een ander oordeel. De verzwaarde motiveringsplicht strekt niet zover dat van de consument mag worden verlangd dat zij exact vertelt hoe de fraudeurs toegang hebben gekregen tot haar IPhone of de beveiligde bankomgeving. Voldoende is dat zij een concrete en plausibele verklaring heeft gegeven voor de omstandigheden waaronder de fraude heeft plaatsgevonden. Naar het oordeel van de commissie heeft zij dat gedaan.

3.4 Hoewel de consument heeft voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht, heeft zij de diefstal van de IPhone, waarop de bankingapp was geïnstalleerd, gedurende ruim een week – na die diefstal - niet aan de bank gemeld.

---

[1] Artikelen 7:529 lid 1 en 7:524 Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Zie GC Kifid nrs. 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693.

De commissie beoordeelt daarom of dit nalaten, gelet op alle omstandigheden van het geval, als grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 BW moet worden aangemerkt.

*Is er sprake van grove nalatigheid?*

3.5 Vaststaat dat de IPhone op 29 oktober 2025 is gestolen en dat de consument de bank hierover op 7 november 2025 heeft geïnformeerd. De commissie is van oordeel dat juist dit nalaten gedurende ruim een week beslissend is in deze zaak.

3.6 Bij de beoordeling van grove nalatigheid geldt dat niet iedere fout of onvoorzichtigheid daartoe leidt. Van grove nalatigheid[3] is sprake als de betaler iets doet of nalaat wat een redelijk, normaal en zorgvuldig handelend betaler nooit zou doen of nalaten.[4] Of anders gezegd: bij grove nalatigheid in deze zin verwaarloost de betaler de in het maatschappelijk verkeer noodzakelijke zorgvuldigheidsplicht in ongewoon hoge mate. De commissie heeft oog voor het feit dat de consument na de diefstal haar toestel in Lost Mode heeft geplaatst, Apple Pay heeft laten blokkeren en heeft geprobeerd de IPhone op afstand te wissen. Door echter niet aan de bank te melden dat haar IPhone was gestolen, heeft de consument nagelaten wat een redelijk, normaal en zorgvuldig handelend betaler nooit zou nalaten.

3.7 Bovendien is in deze zaak van belang dat uit de bankgegevens blijkt dat de frauduleuze transacties, ondanks de door de consument getroffen beschermingsmaatregelen, zijn uitgevoerd via dezelfde bankingapp op hetzelfde bij de bank geregistreerde toestel dat aan de consument was gekoppeld.

3.8 De commissie komt daarom tot haar oordeel dat sprake is van grove nalatigheid.[5] Dat betekent dat de schade van de niet-toegestane betalingstransacties van in totaal € 22.561,- in beginsel voor rekening van de consument blijft.

*Beperking van de schade*

3.9 De commissie ziet echter aanleiding om, gelet op alle omstandigheden van het geval en gelet op artikel 7:529 lid 2 BW, de aansprakelijkheid voor de consument te beperken tot een bedrag van € 11.280,50. Dat betekent dat zij voor dat bedrag aansprakelijk blijft. Hierbij heeft de commissie meegewogen dat de consument, zoals hiervoor toegelicht, na de diefstal van haar IPhone met verschillende maatregelen heeft geprobeerd de toegang tot de iPhone te verhinderen en verdere schade te voorkomen. Daarnaast heeft de bank erkend dat zij meer onderzoek had kunnen doen nadat zij signalen van fraude met de bankpas had opgemerkt. Op haar rust ook een verplichting onderzoek te doen naar mogelijke fraude als zij ongebruikelijke activiteiten signaleert of als er serieuze aanwijzingen zijn voor onregelmatigheden.

---

[3] In de zin van artikel 7:529 lid 1 BW.
[4] Vgl. GC Kifid 2026-1106 en Hof van Cassatie van België 29 juni 2026, nr. C.25.0390.N.
[5] In de zin van artikel 7:529 BW.

Door dit na te laten, hebben er ook nog enkele frauduleuze transacties kunnen plaatsvinden van in totaal € 2.530,-. De bank heeft hiervoor al een vergoeding van € 11.280,50 aan de consument betaald. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 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