# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0374

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 13 mei 2025 |
| 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 |

## Samenvatting

Investerings-/boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van fraude door een zogenaamde investeerder in cryptovaluta en hij vordert de geleden schade van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is de schade van de consument te vergoeden. Niet is gebleken dat de bank zich bewust was van de fraude en de bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. De vordering van de consument 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 stukken van de bank na de hoorzitting en 5) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote mevrouw [naam 1]. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam 2], Legal Officer, bijgestaan door mevrouw mr. L. Stortelder, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Begin 2024 zag hij een bericht over handelen in Bitcoins via een bepaalde website (hierna: de website). De consument heeft zich op 10 maart 2024 geregistreerd bij de website. Hij heeft vervolgens vanaf een andere bank € 250,- ingelegd via de website. Hierna ging de consument op vakantie en ontving hij telefoontjes, maar die heeft hij genegeerd.

Op 19 maart 2024 werd de consument gebeld door iemand die zei dat hij voor de website werkte. Later bleek dit een fraudeur te zijn (hierna: de fraudeur). De fraudeur hielp de consument via AnyDesk met het openen van accounts bij cryptoplatformen. Later had de consument contact met andere 'medewerkers van de website' (hierna worden zij ook aangeduid met 'de fraudeur'). Op hun instructie heeft de consument meer geld ingelegd. Ook heeft de consument, in opdracht van de fraudeur, een rekening geopend bij een andere bank (hierna: de nieuwe rekening).

2.2 Op 29 april 2024 om 13:23 uur heeft de consument op aanraden van de fraudeur € 33.000,- overgemaakt vanaf zijn betaalrekening naar zijn nieuwe rekening. Op 30 april 2024 om 9:41 uur heeft de consument € 45.000,- overgemaakt vanaf zijn betaalrekening naar zijn nieuwe rekening. Hierna worden deze twee transacties aangeduid met 'de betalingen'. Kort voordat de consument de betalingen uitvoerde, is de aard van zijn rekening bij de bank aangepast van een spaarrekening naar een betaalrekening en is de limiet voor overschrijvingen verhoogd. Vanaf de nieuwe rekening zijn de bedragen van € 33.000,- en € 45.000,- ingelegd in een crypto wallet.

2.3 De consument heeft op 30 april 2024 om 12:38 uur een e-mail ontvangen van het crypto-platform dat vanaf een nieuw IP-adres is ingelogd op zijn account. De consument heeft die e-mail na 12:50 uur gelezen. Diezelfde dag om 17:28 uur en 18:14 uur ontving de consument e-mails dat de bedragen van respectievelijk € 33.000,- en € 45.000,- ontvangen waren door het cryptoplatform en als Bitcoin zijn doorgestuurd naar een wallet waar de consument geen toegang toe had. De consument kon geen contact meer krijgen met de fraudeur. Op 6 mei 2024 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van deze gebeurtenissen.

2.4 De consument heeft in het kader van de fraude veel e-mails uitgewisseld met de bank. In die e-mails werd het verzoek van de consument om een vergoeding afgewezen. Op 15 oktober 2024 ontving de consument een e-mail van de bank (hierna: de e-mail van 15 oktober 2024), waarin opgenomen is:

> *"Facturen en transacties*
> *Volgens de recente facturen had je op 29 april 2024 een betaalfactuur voor €9,99 met betrekking tot je bunq Easy Money abonnement. De transacties van €33.000 en €45.000 op respectievelijk 29 en 30 april 2024 waren echter ongebruikelijk groot en hadden extra onderzoek moeten uitlokken.*
>
> *Accountinstellingen en beveiliging*
> *Je accountinstellingen bevatten beveiligingsfuncties zoals uitgestelde betalingen en twee-factor authenticatie (2FA). De functie uitgestelde betalingen is ontworpen om je transacties te beschermen door verdachte betalingen 24 uur lang tegen te houden. Het lijkt er echter op dat deze functie in jouw geval niet werkte zoals verwacht.*
>
> *Kaartinformatie*
> *Je hebt twee Credit Mastercard kaarten, waarvan er één momenteel is geblokkeerd.*

*De actieve kaart heeft een lage bestedingslimiet, waardoor ongewoon grote transacties normaal gesproken niet mogelijk zijn. Deze discrepantie suggereert dat de transacties gemarkeerd hadden moeten worden.*

*Detectie voor software voor externe toegang*
*Ons systeem is ontworpen om de installatie van software voor externe toegang zoals AnyDesk op je apparaat te detecteren. Wanneer dit wordt gedetecteerd, wordt er een betalingslimiet op je account gezet om ongeautoriseerde transacties te voorkomen. Het lijkt er echter op dat ons systeem het gebruik van AnyDesk tijdens deze transacties niet heeft gedetecteerd. Mogelijke redenen hiervoor zijn*
*- Software omzeiling: Fraudeurs kunnen geavanceerde technieken hebben gebruikt om detectie te omzeilen.*
*- Apparaatconfiguratie: Specifieke configuraties of instellingen op uw apparaat kunnen detectie hebben verhinderd.*
*- Timing: De software is mogelijk in een zeer kort tijdsbestek geïnstalleerd en gebruikt, waardoor het voor ons systeem moeilijk was om op tijd te detecteren en te reageren.*

*Beveiligingsmaatregelen*
*We gebruiken meerdere beveiligingslagen, waaronder Meerlaagse beveiliging: Twee-factor authenticatie en biometrisch inloggen om je account te beschermen. IBAN-Naam Controle: Controleert de naam van de ontvanger aan de hand van het IBAN tijdens externe overschrijvingen om onbevoegde transacties te voorkomen.*
*- Extra beveiligingswaarschuwingen: Waarschuwingen tijdens potentieel riskante acties zoals het goedkeuren van een aanmelding, het initiëren van een betaling of het wijzigen van je daglimiet.*

*Conclusie*
*Gezien de bovenstaande punten lijkt het erop dat de transacties op 29 en 30 april 2024 niet werden gemarkeerd door onze beveiligingssystemen, ondanks meerdere rode vlaggen. Ik raad je graag aan om andere mogelijke manieren van terugbetaling te zoeken, zoals aangifte doen bij de autoriteiten."*

2.5 Op 7 juni 2024 ontving de consument een informatiemail van de bank, waarin opgenomen is:

*"Afkoelingsperiode 2.0*

*Toen we vier jaar geleden als eerste bank een afkoelingsperiode van 24 uur introduceerden, werd al snel duidelijk dat dit in de praktijk helaas niet het verwachte effect had.*

*Fraudeurs zijn namelijk meesters in het manipuleren en wisten de wachttijd handig in hun verhaal te verwerken ("Ik bel u morgen even terug om zeker te weten dat alles in orde is."). Elke keer weer bleek (en blijkt) dat mensen pas echt door hebben dat ze misleid zijn als ze hun geld overgeboekt zien worden en hun saldo zien afnemen.*

*Daarom introduceren we nu iets unieks: uitgestelde betalingen. Bij een uitgestelde betaling lijkt het alsof de betaling al is doorgevoerd (het bedrag lijkt afgeschreven en je saldo is bijgewerkt), terwijl het geld in werkelijkheid nog 24 uur veilig bij ons blijft staan. Zo heb je als gebruiker de tijd om de betaling eventueel alsnog te annuleren via de app.*

*Verschillende veiligheidssystemen werken samen om te bepalen of een betaling uitgesteld moet worden. Sommige systemen zijn gebaseerd op simpele regels: bijvoorbeeld als je je limiet verhoogt, worden betalingen die boven je oude limiet vallen alsnog uitgesteld. Maar ook als je voor het eerst op een nieuw apparaat inlogt, of als je voor het eerst een betaling doet naar een nieuwe tegenrekening. Bovendien kijkt ons AI systeem mee om je zo veilig mogelijk te houden.*

*Houd er rekening mee dat in deze gevallen het geld, afhankelijk van de ontvanger, maximaal 2 werkdagen erna op hun rekening staat."*

*De klacht en vordering*

2.6 De consument beklaagt zich erover dat de bank niets gedaan heeft naar aanleiding van de betalingen. De bank heeft haar eigen veiligheidsvoorschriften niet gevolgd en heeft haar zorgplicht geschonden. De consument vordert dat de bank zijn schade van € 78.000,- vergoedt, plus de wettelijke rente daarover vanaf 30 april 2024.

2.7 De consument stelt dat, als de bank haar eigen veiligheidsvoorschriften correct en zorgvuldig had nageleefd, en met name een vertragingstijd had toegepast in het uitvoeren van de transacties, hij de betalingen op tijd had kunnen annuleren en schade had kunnen voorkomen. De bank heeft volgens de consument zelf erkend dat zij niet correct heeft gehandeld en dat rode vlaggen zijn genegeerd, in de e-mail van 15 oktober 2024. De consument had op 30 april 2024 in de ochtend door dat er iets niet klopte, omdat er toen vanaf een ander IP-adres werd ingelogd in zijn crypto-account. Op dat moment was misschien de betaling van 29 april 2024 nog tegen te houden, in verband met de wachttijd van 24 uur. De transactie van 30 april 2024 had sowieso nog tegengehouden kunnen worden, op basis van diezelfde wachttijd.

*Het verweer*

2.8 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

*Inleiding*

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de betalingen uit te voeren zonder in te grijpen.

3.2 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument opgelicht is. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie echter dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft.[1] Dit wordt als volgt toegelicht.

*Verplichtingen van de bank*

3.3 De consument heeft tijdens de hoorzitting bevestigd dat hij de betalingen zelf ingevoerd en geaccordeerd heeft. Daarom is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[2] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitorings-verplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[4] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

*Was de bank zich bewust van de oplichting?*

3.4 Volgens de consument had de bank voldoende aanleiding om in te grijpen. Ten eerste waren de betalingen ongebruikelijk groot: € 33.000,- en € 45.000,-. Ten tweede was de betaalrekening kort voor de betalingen nog een spaarrekening. De rekening is omgezet om meerdere transacties op één dag mogelijk te maken (aan de spaarrekening was een beperking van twee transacties per dag verbonden). Ten derde de verhoging van de daglimiet kort voor de betalingen. De betalingen kwamen ver boven de oorspronkelijke daglimiet uit. Ten vierde gingen de betalingen naar een nieuwe, nog niet eerder gebruikte rekening, in plaats van de gebruikelijke aan de spaarrekening gekoppelde tegenrekening bij ING Bank. En tot slot hebben de oplichters bij al deze acties gebruik gemaakt van AnyDesk. Volgens de bank zijn haar systemen erop ingericht om dat te signaleren en te voorkomen. De consument wijst tot slot op de e-mail van 15 oktober 2024, waaruit volgt dat verschillende veiligheidsmaatregelen niet toegepast zijn, of rode vlaggen genegeerd zijn.

3.5 De bank stelt dat zij er niet van op de hoogte was dat de consument opgelicht werd.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-531.
[3] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.6 De betalingen werden op verschillende dagen uitgevoerd, geautoriseerd op de overeengekomen wijze en uitgevoerd vanaf het apparaat waarmee de consument altijd bankierde. De betalingen gingen bovendien naar een rekeningnummer op naam van de consument zelf. Ook stelt de bank dat zij haar eigen veiligheidsmaatregelen wel opgevolgd heeft. De medewerker die op 15 oktober 2024 mailde dat er rode vlaggen genegeerd zijn, had het bij het verkeerde eind. Dit was een klantenservicemedewerker die geen kennis kan hebben van de precieze veiligheidsmaatregelen. In de andere mailwisselingen met de consument is juist bevestigd dat de bank de schade van de consument niet vergoedt. Die mailwisselingen kloppen wel. De door de consument genoemde wachttijd van 24 uur is pas op 7 juni 2024 ingevoerd. In het verleden hanteerde de bank een afkoelingsperiode voor limietverhogingen. Die bleek niet te werken, omdat fraudeurs daar omheen werkten. Daarom is die afkoelingsperiode afgeschaft. Ten tijde van de betalingen was er dus geen afkoelingsperiode voor limietverhogingen en ook geen wachttijd voor ongebruikelijke betalingen.

3.7 De consument heeft hierop gereageerd dat uit de e-mail van 7 juni 2024 van de bank (hierna: de e-mail van 7 juni 2024) volgt dat de afkoelingsperiode vier jaar geleden geïntroduceerd is. En dat de bank de afkoelingsperiode in de loop van 2024 heeft aangevuld met een systeem van uitgestelde betaling. Uit de e-mail van 7 juni 2024 blijkt niet wanneer de omzetting van systemen heeft plaatsgevonden. Als dat niet voorafgaand aan de betalingen (eind april 2024) was, wekt de e-mail van 7 juni 2024 volgens de consument op zijn minst de suggestie dat de afkoelingsperiode van 24 uur eind april nog steeds functioneerde. Mocht dat niet het geval zijn, dan had de bank eind april dus (behalve een aantal algemene maatregelen zoals sterke cliëntauthenticatie) geen enkele specifieke beschermingsmaatregelen tegen ongebruikelijke transacties. Dat is op zichzelf een flagrante schending van de zorgplicht van de bank, volgens de consument.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank zich niet bewust was van de oplichting. Dat rode vlaggen genegeerd zijn, is niet komen vast te staan. De commissie is het met de consument eens dat de e-mail van 15 oktober 2024 zeer uitvoerig is. De bank heeft echter voldoende gemotiveerd betwist dat de inhoud van die e-mail klopt. Bovendien bevat de e-mail van 15 oktober 2024 beveiligingsmaatregelen die vóór 15 oktober 2024, maar na 30 april 2024, zijn ingevoerd. De commissie acht het aannemelijk dat de medewerker zich vergiste in de datum van de transacties in combinatie met de ingangsdatum van de beveiligings-maatregelen. Uit de e-mail van 7 juni 2024, in combinatie met de toelichting van de bank tijdens de hoorzitting, volgt dat op 29 en 30 april 2024 geen afkoelingsperiode of wachtperiode van toepassing was. Dat de bank die veiligheidsmaatregel niet gehanteerd heeft, komt dus niet door het negeren van rode vlaggen, maar doordat de veiligheids-maatregel nog niet in werking was. Dat die latere veiligheidsmaatregel niet in werking was, vormt op zichzelf geen zorgplichtschending.

*Conclusie*

3.9 De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden en de eigen veiligheidsmaatregelen opgevolgd. De vordering van de consument wordt daarom 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-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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

**Burgerlijk Wetboek**

Artikel 7:533

*(...)*

*4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*