Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0660

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	8 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
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 en 3) het verweerschrift 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

In 2025 heeft de consument op instructie van (achteraf gebleken) fraudeurs in totaal € 70.450,- of € 70.550,- overgemaakt (deze twee bedragen zijn genoemd door partijen). De consument dacht dat zij belegde in cryptocurrency, maar in plaats daarvan verdween het geld naar de fraudeurs. Op die manier is de consument slachtoffer geworden van boilerroomfraude. De frauduleuze betalingen heeft zij gedaan vanaf haar betaalrekening bij de bank. Volgens de consument had de bank haar moeten waarschuwen en zij vordert dat de bank de schade van € 70.550,- aan haar vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente. De commissie is van oordeel dat daar geen grond voor is en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.1 De commissie overweegt dat de rol van de bank tegenover de consument als betaaldienstverlener in principe beperkt is tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[1] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt van het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[2] 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.[3]

3.2 De consument stelt dat er in haar geval concrete signalen waren die een waarschuwing of check redelijk maakten. Zo had de eerste betaling een bedrag van € 250,-, met de omschrijving 'crypto'. De consument heeft gehoord dat fraude vaak met dat bedrag begint. Daarna werd opgeschaald naar grotere betalingen, naar buitenlandse rekeningnummers van een exchange. Ook heeft de consument haar limiet verhoogd, heeft zij de 24-uursvertraging uitgezet en was er een duidelijke patroonbreuk met haar gebruikelijke transacties. Bovendien heeft de bank wel vragen gesteld aan de consument over de inkomende betalingen die van haar beleggingsrekening kwamen, terwijl de consument aangaf dat het voor 'crypto' was. Dat gaf de consument een vals gevoel van veiligheid. De bank betwist dat zij wetenschap had van de oplichtingspraktijken.

3.3 De commissie stelt vast dat de door de consument genoemde omstandigheden niet aantonen dat de bank daadwerkelijk op de hoogte was van de oplichtingspraktijken. Dat is ook anderszins niet gebleken. En dat is wel vereist om een zorgplichtschending vast te stellen. Voor de commissie is hierdoor niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft door de consument niet te waarschuwen dat zij opgelicht werd.

Is er een andere grond waarop de bank de schade moet vergoeden?

3.4 Subsidiair verzoekt de consument de bank om haar schade uit coulance te vergoeden. De commissie merkt op dat het heel invoelbaar is dat de consument hard geraakt is door de oplichting. De consument is een groot geldbedrag kwijtgeraakt, terwijl zij zich al in een zeer stressvolle situatie bevond.

---

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

De consument heeft naar voren gebracht dat de fraudeurs zware sociale engineering gebruikten: zij legden constante druk op de consument om méér te investeren. De consument werd meer dan 70 keer gebeld door +44- en +31 nummers nadat zij doorhad dat zij werd opgelicht en de telefoon niet meer opnam. Zij was bovendien kwetsbaar, want zij zat in een burn-out, heeft 3 jonge kinderen, had te maken met baanverlies, en stress omdat zij met haar gezin zou emigreren, om voor haar schoonmoeder met gezondheidsproblemen te zorgen. Tot slot heeft de consument benoemd dat de klachtafhandeling haar veel stress bezorgde. De 8-weken-termijn na de formele klacht van de consument is overschreden zonder een eindbrief of case manager. De consument ontving enkel chatbot-reacties met niet-nagekomen toezeggingen en herhaalde meldingen.

3.5 De bank heeft zich niet bereid getoond om de schade uit coulance te vergoeden. In verband met de aard van coulance kan de commissie, ook onder de omstandigheden die de consument noemt, een coulancevergoeding van de bank niet afdwingen. Zoals de bank naar voren gebracht heeft, was zij verplicht om de betalingen uit te voeren.[4] De betalingen zijn door de consument zelf verricht, en dus toegestaan. De wetgeving[5] en jurisprudentie over niet-toegestane transacties is daardoor niet van toepassing. Over de klachtafhandeling merkt de commissie op dat die niet de schoonheidsprijs verdient. De bank heeft zich niet aan de geldende termijnen gehouden, en in de procedure bij Kifid heeft de bank niet gereageerd op de klacht van de consument over de klachtafhandeling. De commissie kan daar echter geen schadevergoeding aan koppelen, omdat daar geen juridische grond voor is.

Andere verzoeken

3.6 Tot slot heeft de consument een aantal andere verzoeken ingediend bij de bank. Ook daarop heeft de bank niet gereageerd, wat naar het oordeel van de commissie wederom niet de schoonheidsprijs verdient. Het gaat om de volgende verzoeken:

a Een gemotiveerde eindbrief verstrekken. De commissie stelt vast dat aan dit verzoek tegemoet gekomen is, want de bank heeft in deze Kifidprocedure een eindbrief verstrekt (althans de bank is grotendeels aan het verzoek tegemoet gekomen, aangezien de bank niet op alle klachtonderdelen gereageerd heeft);
b De beleidstekst/criteria verstrekken achter de afwijzing om coulancevergoeding te verstrekken omdat het om boilerroomfraude gaat. Hiervóór heeft de commissie vastgesteld dat de bank niet verplicht kan worden uit coulance de schade te vergoeden. In het verlengde daarvan kan de bank ook niet verplicht worden om inzage te geven in het beleid daarover;
c Een totaaloverzicht van alle recalls verstrekken. In de interne klachtenprocedure heeft de bank gereageerd dat zij recalls heeft uitgevoerd en dat het geld niet teruggekomen is, en dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om alle informatie in één overzicht weer te geven.

[4] Zie artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek in de bijlage.
[5] Onder meer artikel 7:528 en 7:529 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage.

De commissie is van oordeel dat de bank daarmee afdoende informatie heeft gegeven;

d Waar mogelijk inzage geven in de alerts/flags. De bank stelt dat zij geen wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden had in deze zaak. Daaruit maakt de commissie op dat er geen alerts/flags waren;

e Het dossier van de consument als kwetsbaar/intimidatie aanmerken. Als de bank hier de mogelijkheid toe heeft, verwacht de commissie van de bank dat zij het dossier van de consument op die manier aanmerkt;

f Excuses aanbieden. Hiervoor heeft de commissie benoemd dat het handelen van de bank op sommige vlakken niet de schoonheidsprijs verdient. De commissie kan echter niet opleggen dat de bank excuses aanbiedt, omdat dat juridisch niet afdwingbaar is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:528

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.

2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.

4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen 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.

6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

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.

(...)