

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0555

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	9 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

### Samenvatting

De consument is gebeld door een oplichter die zich voordeed als een medewerker van haar andere bank. De oplichter heeft haar bewogen bedragen over te boeken naar derden. Volgens de consument zijn deze uitgevoerd zonder haar toestemming. De bank betwist dat, maar bewijst niet dat de betalingstransacties volgens de overeengekomen vorm en procedure zijn goedgekeurd door de consument. De gezichtsfoto's met getypte datum en tijdstip vormen daarvoor onvoldoende bewijs. Doordat de commissie niet kan vaststellen welke set voorwaarden voor het gebruik van het betaalinstrument van toepassing is, kan ook niet getoetst worden of de regels voor het gebruik van het betaalinstrument zijn nageleefd door de consument. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de betalingstransacties voor rekening komen van de bank. De vordering wordt toegewezen.

### 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie van de consument op bijlage vier bij de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. E.N. Uijttewaal, advocaat.
- 1.3 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.
- 1.4 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 sinds 24 januari 2022 een betaalrekening aan bij de bank. Daarnaast bankiert zij ook bij een andere bank.
- 2.2 Op 2 januari 2025 rond 19:00 uur is de consument op haar vaste telefoon gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van haar andere bank (hierna: de oplichter). Hij vertelde haar dat er geld van haar bankrekening was gehaald. Zij kon het telefoonnummer waarmee gebeld werd, niet zien. In het gesprek vroeg de oplichter de consument Quicksupport op haar mobiele telefoon te installeren, haar bank-app te openen door de code in te vullen en een selfie te maken. Dit heeft zij gedaan. Zij hoorde de oplichter zeggen dat er € 5.000,- van haar betaalrekening was gehaald. Zelf kon zij dit niet zien. Dit bleef enige tijd zo doorgaan, waarbij de oplichter vertelde dat er geld werd afgeboekt, maar hij dit weer zou terugstorten.
- 2.3 Tijdens het gesprek met de oplichter zijn aan de bank vijf betaalopdrachten gegeven naar betaalrekeningen van derden van in totaal € 95.450,-. Bij enkele stond als omschrijving 'aanbetaling aanbouw sere' en 'aankoop beton voor sere aanbouw'. Na het telefoongesprek kwam de consument erachter dat zij vermoedelijk was opgelicht. Zij heeft daarop haar dochter gebeld en die heeft direct telefonisch contact opgenomen met de fraudeafdeling van de bank. Er zijn geen bedragen veiliggesteld.
- 2.4 Op 3 januari 2025 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie en het proces-verbaal met de bank gedeeld.

*De klacht en de vordering van de consument*

- 2.5 De consument vordert van de bank een bedrag van € 95.450,- en de wettelijke rente daarover vanaf 3 januari 2025.
- 2.6 Zij legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank mocht haar beroep op de coulance-regeling niet afwijzen. In de regeling wordt niet de eis gesteld dat de schade zich moet hebben voorgedaan bij de eigen bank namens wie zogenaamd gebeld is. Dit kan ook bij een andere bank zijn. Het gaat erom dat het slachtoffer gebeld is en de indruk had te spreken met een medewerker van een bank waar zij bij bankiert. Juist vanwege die misleiding en het misbruik van het vertrouwen, is ingrijpen van de bank vereist. Zij meent ook dat de bank geen of onvoldoende rekening heeft gehouden met haar persoonlijke omstandigheden en de schrijnende situatie. Zij is weduwe, op leeftijd en haar pensioengeld is nu weg.
- 2.7 Verder zijn bepalingen in de algemene voorwaarden, waar de bank zich op beroept, niet van toepassing omdat de toepasselijkheid van die algemene voorwaarden niet is overeengekomen. De consument heeft geen toestemming verleend voor de betaalopdrachten.

Het was voor haar ook niet zichtbaar dat er geld van haar rekening werd afgeboekt. Voorts is geen sprake van grof nalatig handelen. De consument is niet opgegroeid met internet en apps. Zij kende het programma Quicksupport ook niet. Zij heeft gevraagd of het allemaal klopte en toen is tegen haar gezegd dat de politie is gebeld om mee te kijken. Zij is voldoende argwanend geweest. Zij vindt ook dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft. De betalingstransacties hadden een alert bij de bank moeten laten afgaan, omdat deze voor haar zeer ongebruikelijke transacties waren.

*Het verweer van de bank*

- 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**

*Waar gaat de klacht over?*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of sprake is van niet-toegestane betalingstransacties waarvoor de bank aansprakelijk is. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en licht haar oordeel hierna toe.

*Wettelijk kader*

- 3.2 In de wet wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalings-transacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de betaaldienstverlener verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven, uit te voeren.
- 3.3 Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet-toegestaan aangemerkt. In dat geval moet de betaaldienstverlener op grond van artikel 7:528 lid 1 BW het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk 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 aan de consument terugbetalen. In artikel 7:529 lid 1 BW is een uitzondering opgenomen, op grond waarvan de consument het verlies zelf moet dragen als hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk dan wel met grove nalatigheid zijn verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen.
- 3.4 Als de consument ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, rust op de betaaldienstverlener op grond van artikel 7:527 lid 1 BW de bewijslast om aan te tonen dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, correct is geregistreerd en geboekt en niet is beïnvloed door een technische storing of enig ander gebrek.

*Zijn het toegestane of niet-toegestane betalingstransacties?*

- 3.5 De consument ontkent met de vijf betalingstransacties te hebben ingestemd, en dus moet de bank bewijzen dat de transacties zijn geauthenticeerd, correct geregistreerd en geboekt en niet zijn beïnvloed door een technische storing of enig ander gebrek.
- 3.6 De bank heeft dat bewijs niet geleverd. In de procedure heeft de bank voor elk van de vijf betalingstransacties een A'4tje met een foto van het gezicht van de consument overgelegd en een tijdstip en een datum. Het tijdstip en de datum, die overigens niet exact overeenkomen met het moment waarop de betalingen zijn verricht, lijken getypt te zijn. Daaruit is niet af te leiden dat deze gegevens rechtstreeks uit de administratie van de bank komen. De wet legt wat dat betreft de lat hoog. Nu het bewijs niet is geleverd, worden de vijf betalings-transacties gelet op artikel 7:522 lid 2 BW als niet toegestaan aangemerkt.
- 3.7 Daarom moet vervolgens worden beoordeeld of de consument met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen, waardoor de niet-toegestane betalingstransacties hebben kunnen plaatsvinden. In dat geval komen deze niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de consument.
- 3.8 De bank heeft gesteld dat de consument opzettelijk of met grove nalatigheid de veiligheidsregels in de algemene voorwaarden niet heeft nageleefd. Voor de commissie is echter niet komen vast te staan welke algemene voorwaarden voor het gebruik van het betaal-instrument van toepassing zijn. Volgens de bank zijn dat de Knab Algemene Voorwaarden, versie 2025.1. De consument betwist dat de Knab Algemene Voorwaarden, versie 2025.1 zijn overeengekomen. De consument onderbouwt die betwisting met de stellingen dat (i) zij de betaalrekening in 2022 heeft geopend en toen niet kan hebben ingestemd met een versie van de algemene voorwaarden uit 2025 en (ii) niet op een later moment met de versie 2025.1 van de algemene voorwaarden heeft ingestemd. Het is aan de bank om te bewijzen dat de Knab Algemene Voorwaarden, versie 2025.1 zijn overeengekomen. De commissie oordeelt dat de bank dat bewijs niet heeft geleverd. De consument heeft de betaalrekening geopend in 2022. De bank heeft bij haar verweer een document uit haar administratie overgelegd waaruit volgens de bank blijkt dat de consument bij het openen van de betaalrekening, in 2022, de Knab Algemene Voorwaarden, versie 2025.1 heeft geaccepteerd. In het document staat *"Has Approved Terms And Conditions : true", "Created On : 21/01/2022" en "Updated On : 21/01/2022"*. Er valt niet uit af te leiden welke specifieke (versie van de) algemene voorwaarden zijn overeengekomen, dus ook niet dat dit de Knab Algemene Voorwaarden, versie 2025.1 zijn.
- 3.9 In haar dupliek stelt de bank dat de toepasselijkheid van Knab Algemene Voorwaarden, versie 2025.1 later met de consument is overeengekomen. Die stelling heeft de bank slechts onderbouwd met de mededeling dat dit de voorwaarden zijn zoals die golden ten tijde van de fraude. Dat is geen bewijs van de stelling dat de Knab Algemene Voorwaarden, versie 2025.1 met de consument is overeengekomen. Dat betekent dat niet is komen vast te staan dat de veiligheidsregels waarop de bank zich beroept, zijn overeengekomen.

Er kan dan ook niet worden getoetst of de consument opzettelijk of met grove nalatigheid de regels voor het gebruik van het betaalinstrument niet heeft nageleefd, zodat de niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de bank komen.

3.10 De bank had de bedragen dus, gelet op artikel 7:528 lid 1 BW, onmiddellijk 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 moeten terugboeken. Voornoemd eerste lid is slechts dan niet van toepassing als de bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en zij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt, zo blijkt uit artikel 7:528 lid 3 BW. Artikel 7:528 BW betreft een implementatie van artikel 74 van Richtlijn (EU) 2015/2366 in het Nederlandse nationale recht. Gelet op artikel 107 van Richtlijn (EU) 2015/2366 mag de commissie kortgezegd geen andere bepalingen handhaven of vaststellen dan die welke in deze richtlijn zijn vervat. Niet gebleken is dat de bank, nadat zij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld, redelijke gronden had om fraude te vermoeden en zij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten heeft medegedeeld. De eerstvolgende werkdag nadat de bank bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld betreft in het onderhavige geval 6 januari 2025. Sindsdien is de bank dus van rechtswege in verzuim, zodat wettelijke rente verschuldigd is vanaf 6 januari 2025.

3.11 De conclusie is dat de vordering van de consument wordt toegewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 95.450,- aan de consument vergoedt met de wettelijke rente daarover vanaf 6 januari 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*



## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

### Burgerlijk Wetboek Boek 7

#### Titel 7b Betalingstransactie

##### 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 een 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.
3. (...)

##### Artikel 524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
  - a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
  - b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
3. (...)

##### 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.

*2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*