Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid 2025-0045

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Beroepschrift/Verzoek ontvangen op	29 april 2025
Ingediend door	bunq B.V., verder te noemen de bank
Tegen	De consument
Aard uitspraak	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep niet behandelbaar
Datum	23 juni 2025

Samenvatting

Verzoek tot openstellen beroep. Geen gronden om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement.

1. Procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:
- De brief van de bank van 29 april 2025;
- De e-mail van de consument van 26 mei 2025.

2. Het geschil

De klacht van de consument

2.1 De consument is slachtoffer geworden van fraude doordat een derde een nieuw toestel aan haar bankaccount heeft gekoppeld, de spaarrekening van de consument heeft omgezet naar een betaalrekening en vervolgens verschillende betalingen van in totaal € 17.000,- heeft verricht. De consument vordert dat de bank haar schade volledig vergoed, onder andere omdat zij vindt dat het account bij de bank fraudegevoelig is en de bank haar onvoldoende heeft gewaarschuwd zodra het nieuwe toestel werd toegevoegd.

De beslissing van de Geschillencommissie

2.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de consument grof nalatig heeft gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Zij matigt echter de aansprakelijkheid van de consument omdat de bank de consument niet adequaat heeft gewaarschuwd dat een nieuw toestel aan haar account gekoppeld was. Daarnaast heeft de bank geen tijdslot ingebouwd dat in werking treedt zodra een nieuw toestel gekoppeld wordt. Hierdoor heeft de consument geen beveiligingsmaatregelen kunnen treffen. De bank moet daarom 50% van de schade van de consument vergoeden.

2.3 De uitspraak van 19 maart 2025 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2025-0220.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat geldig is vanaf 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.

3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.

3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

3.6 Het financieel belang van de klacht van de consument is minder dan € 25.000,-. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De bank heeft verzocht beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement.

3.7 De bank heeft daartoe aangevoerd dat er geen wettelijke grondslag bestaat voor het oordeel van de Geschillencommissie dat de bank, naast het versturen van e-mails, ook op andere manieren de consument had moeten waarschuwen voor de koppeling van een nieuw toestel. Ook voor het oordeel van de Geschillencommissie dat de bank een tijdslot had moeten inbouwen, bestaat volgens de bank geen wettelijke grondslag. De uitspraak wijkt daarmee ook af van andere uitspraken van zowel de Geschillencommissie zelf als de overheidsrechter. Daarnaast heeft de uitspraak gevolgen voor vergelijkbare kwesties en opent deze de deur voor tal van nieuwe of heropende geschillen.

Immers, maken alle klanten van de bank gebruik van dezelfde “flow” en geldt dus bij alle klanten dat zij alleen gewaarschuwd worden per e-mail en er evenmin een tijdslot is ingebouwd.

3.8 Regel 7.3, aanhef en onder b, van het reglement houdt in dat toestemming voor het instellen van beroep kan worden gegeven als er gegronde redenen zijn om te vermoeden dat de uitspraak van de Geschillencommissie inhoudelijk of door de manier waarop de uitspraak tot stand is gekomen gebreken vertoond. De uitspraak is dan vernietigbaar op grond van artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarvoor moet er sprake zijn van ernstige gebreken waardoor gebondenheid aan de uitspraak gegeven de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hiervan is geen sprake als een van de partijen het inhoudelijk oneens is met het oordeel van de Geschillencommissie. De stelling van de bank dat de uitspraak van de Geschillencommissie afwijkt van andere rechtspraak vormt op zichzelf geen grond om aan te nemen dat de uitspraak vernietigbaar is. De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak op grond van de omstandigheden van dit specifieke geval geoordeeld dat de bank onvoldoende heeft gedaan om fraudeurs geen kans te geven. Dit is een feitelijke afweging en vormt daarom geen grond om aan te nemen dat de uitspraak zodanige ernstige gebreken vertoont dat de uitspraak vernietigd kan worden op grond van artikel 7:904 BW.

3.9 Voor een beroep op regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement moet er sprake zijn van een uitzonderlijke of principiële omstandigheid die rechtvaardigt dat de klacht van de consumenten in beroep wordt behandeld. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn als er meerdere vergelijkbare klachten (mogelijk) zijn. De bank heeft aangevoerd dat er veel soortgelijke klachten zijn dan wel zullen ontstaan omdat de procedures bij al haar klanten gelijk zijn. Hoewel het voorstelbaar is dat de uitspraak van de Geschillencommissie zal leiden tot meer soortgelijke klachten, zullen de omstandigheden in iedere kwestie weer anders zijn. Welke maatregelen van een bank verwacht mogen worden om fraude te voorkomen, is verweven met de feitelijke omstandigheden van het geval. Het enkele feit dat consumenten in toekomstige zaken – mogelijk – een beroep zullen doen op de uitspraak van de Geschillencommissie, is op zichzelf van onvoldoende gewicht om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement.

Conclusie

3.10 Het verzoek om beroep open te stellen wordt afgewezen.

Financiële bijdrage

3.11 De financiële bijdrage die de bank voor het instellen van beroep is verschuldigd, bedraagt € 500,- (regel 10.3). De bank krijgt van deze bijdrage € 375,- terug omdat de voorzitter oordeelt dat het beroep niet in behandeling kan worden genomen.

4. De beslissing

De voorzitter

4.1 bepaalt dat het beroep niet in behandeling wordt genomen;

4.2 bepaalt dat aan de bank een bedrag van € 375,- wordt terugbetaald.