Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0314

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	1 april 2026
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

Toegestane betalingstransactie. De consument had zijn creditcard toegevoegd aan een Apple Wallet. Op 28 juni 2025 hebben volgens de consument verschillende onrechtmatige transacties plaatsgevonden ten laste van zijn rekening middels betalingen via de Apple Wallet. De consument stelt dat hij niet heeft ingestemd met deze transacties en vordert terugbetaling van de bank. De consument heeft geen feiten of omstandigheden gesteld op basis waarvan kan worden aangenomen dat de transacties vanaf zijn betaalrekening niet door hem zijn uitgevoerd. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling de administratie uit haar systeem ingebracht waaruit blijkt dat deze transacties zijn verricht met behulp van de telefoon van de consument, biometrische gegevens, en/of de persoonlijke pincode van de consument. De commissie is van oordeel dat deze transacties in juridische zin moeten worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties. De vorderingen van de consument worden 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek 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 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 en een creditcardrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Algemene voorwaarden bunq Personal van toepassing (hierna: de Voorwaarden).

2.2 De creditcard behorend bij de rekening is door de consument gekoppeld aan de Apple Wallet op zijn mobiele telefoon, zodat hij gebruik kan maken van Apple Pay.

2.3 Op 28 juni 2025 zijn er verschillende transacties via Apple Pay uitgevoerd voor een totaalbedrag van € 600,- aan La Union in Spanje.

2.4 De consument heeft meteen nadat hij de transacties heeft opgemerkt contact opgenomen met de helpdesk van de bank. De consument heeft vervolgens alle noodzakelijke veiligheidsmaatregelen getroffen en op dezelfde dag, 28 juni 2025, aangifte gedaan bij de politie.

2.5 De consument heeft de bank verzocht om het bedrag van de betwiste transacties aan hem te vergoeden. Op 29 juni 2025 heeft de bank de consument laten weten dat ze de betalingen niet terugdraait en hem geen vergoeding zal betalen. Vervolgens heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt dat er niet-toegestane en dus onrechtmatige transacties zijn uitgevoerd met zijn creditcard waardoor er geld van zijn rekening is verdwenen. Deze niet-toegestane transacties van in totaal € 600,- horen volgens de consument door de bank te worden terugbetaald op grond van artikel 7:528 Burgerlijk Wetboek (BW).

2.7 De consument klaagt verder dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden doordat ze geen volledig forensisch onderzoek heeft uitgevoerd, geen scenario's heeft geanalyseerd waaruit zou kunnen blijken dat de systemen van Apple zijn gecompromitteerd en de bank heeft niet uitgelegd waarom een derde zich toegang heeft kunnen verschaffen tot zijn rekening. Volgens de consument kan er sprake zijn van een gecompromitteerd Apple ID, malware die op de telefoon van de consument is geplaatst of remote acces die een derde partij zich heeft verschaft middels social engineering of misbruik van de telefoon dan wel token door een derde partij. Dit alles is volgens de consument onvoldoende onderzocht door de bank. Daarbij heeft de bank volgens de consument zelf publiekelijk erkend dat er geavanceerde fraude bestaat en dat er ondanks beveiligingen toch niet-toegestane betalingen zijn verricht waardoor klanten zijn gecompenseerd.

2.8 De consument vordert:
- terugbetaling van het bedrag van € 600,- ;
- bevestiging door Kifid dat een succesvolle SCA (ookwel tweetraps verificatie genaamd) niet gelijkgesteld kan worden aan een toegestane betalingstransactie;
- dat de commissie vaststelt dat geen sprake is van grove schuld/opzet aan de zijde van de consument; en
- dat de commissie de door de bank aangevoerde omkering van de bewijslast afwijst.

Het verweer

2.9 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 deze zaak over?

3.1 Allereerst betreurt de commissie dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en dat hij daardoor schade heeft geleden. Dit staat evenwel los van de taak van de commissie om te onderzoeken of de bank juridisch gezien verplicht is de schade die de consument heeft geleden te vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden en licht dat oordeel hieronder toe.

De betalingstransacties

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler (in dit geval de consument) heeft ingestemd.[1] De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen voorwaarden is gegeven.[2] De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf dragen. Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.3 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd.[3] De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie onmiddellijk terugbetalen[4], tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[5]

[1] Artikel 7:522 lid 1 BW.
[2] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[3] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Artikel 7:528 lid 1 BW.
[5] Artikel 7:528 lid 1 BW.

Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties waar de consument over klaagt toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

De betalingstransacties zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.4 De commissie overweegt als volgt. Indien de gebruiker van een betaaldienst (in dit geval de consument) ontkent met een transactie te hebben ingestemd, volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW dat het gebruik van het betaalinstrument (zoals Apple Pay) dat door de betaaldienstverlener is geregistreerd, niet per definitie afdoende bewijst dat er met de betalingstransactie is ingestemd. Maar pas als de consument feiten en omstandigheden stelt op basis waarvan kan worden aangenomen dat hij niet met de transacties heeft ingestemd, komt de commissie toe aan de vraag of de betaaldienstverlener meer bewijs van de instemming moet leveren.[6]

3.5 De consument heeft aangevoerd dat hierdoor op hem een te zware bewijslast rust welke neerkomt op een omkering dan wel verzwaring van de bewijslast en dat dit in strijd is met de PSD2 richtlijn. De commissie volgt dit standpunt van de consument niet aangezien de bewijslast bij de bank blijft op grond van artikel 7:527 lid 2 BW. Op de consument rust wel een zogenoemde *verzwaarde motiveringsplicht*. Die plicht houdt in dat de consument ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder de betalingstransacties met zijn betaalinstrument kunnen zijn gedaan. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.6 Volgens de administratie van de bank zijn de transacties verricht met Apple Pay. Om de transacties te verrichten met Apple Pay moeten de transacties volgens de bank zijn goedgekeurd middels biometrie zoals Face ID of Touch ID dan wel via de persoonlijke beveiligingscode, hetgeen een SCA is. Deze wijze van instemming is volgens de bank tussen partijen overeengekomen in de Voorwaarden. Ook zijn de transacties volgens de administratie van de bank verricht met dezelfde mobiele telefoon als waarmee toegestane transacties worden uitgevoerd. Voor de commissie staat dan ook vast dat de transacties zijn verricht met de mobiele telefoon van de consument, waarbij de transacties zijn goedgekeurd met Face ID, Touch ID of de persoonlijke beveiligingscode.

3.7 Het is de commissie niet gebleken dat, en hoe, een derde de opdrachten voor de transacties heeft kunnen geven vanaf de rekening en met gebruikmaking van de telefoon van de consument. De consument heeft onvoldoende gesteld op basis waarvan kan worden aangenomen dat hij niet met de transacties heeft ingestemd, bijvoorbeeld doordat zijn betaalinstrument (telefoon) hem afhandig is gemaakt.

[6] GC Kifid nr. 2025-0327

Verder is het niet aan de bank om onderzoek te doen naar de mogelijkheden van malware op de telefoon van de consument, remote acces door een derde en/of een gecompromitteerd Apple-ID. Zeker nu hieromtrent niets concreet is gesteld door de consument en hij eigenlijk alleen mogelijke verklaringen opnoemt maar geen feiten en omstandigheden aanvoert waaruit kan blijken dat dit feitelijk inderdaad het geval kan zijn. Van een zorgplichtschending aan de zijde van de bank is dan ook naar het oordeel van de commissie geen sprake.

3.8 Het is, zoals hiervoor uiteengezet, aan de consument om enig inzicht te geven in de wijze waarop de betalingstransacties konden worden uitgevoerd. De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de verzwaarde motiveringsplicht, tegenover de onderbouwde stellingen van de bank, onvoldoende heeft aangevoerd.

3.9 De commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de consument in juridische zin zelf heeft ingestemd met de transacties. Dit betekent dat de bank verplicht was om de transacties uit te voeren en dat de consument gebonden is aan de transacties.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is. De vorderingen worden daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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

Hieronder enkele artikelen uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

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. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

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. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 527

(...)

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.

Artikel 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.

(...)

Artikel 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.

(...)