Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0048

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, prof. mr. drs C.M.D.S. Pavillon, mr. H.P. de Kanter, W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	7 september 2026
Beroep ingediend door	bunq B.V., verzoeker in beroep, verder te noemen bunq
Tegen	De heer [naam 1], verweerder in beroep, verder de noemen de consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

De consument vorderde bij de Geschillencommissie betaling van het bedrag dat bunq ondanks zijn opdracht nooit naar zijn Duitse betaalrekening had overgemaakt, en klaagde erover dat bunq zijn bunq-rekening met een negatief saldo had gesloten. De Geschillencommissie wees de vordering toe: op grond van art. 7:543 lid 1 BW is de betaaldienstverlener aansprakelijk voor de juiste uitvoering van een door de betaler geïnitieerde opdracht, tenzij hij bewijst dat de betaaldienstverlener van de begunstigde het bedrag heeft ontvangen — welk bewijs bunq niet had geleverd.

Na de uitspraak van de Geschillencommissie is gebleken dat de consument fraude heeft willen plegen ten koste van het Deense electronica warenhuis Elgiganten: hij annuleerde een eerste bestelling, plaatste en ontving een tweede, waarna Elgiganten het bedrag van de eerste bestelling abusievelijk op zijn rekening bijschreef. Toen de consument dit bedrag naar zijn Duitse rekening wilde overboeken, hield bunq de transactie tegen wegens vermoedens van (factuur)fraude, blokkeerde en beëindigde zij de rekening, en werkte zij mee aan herstel door het bedrag aan Elgiganten over te maken. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft bunq op grond van artikel 7:523 lid 2, aanhef en sub b, BW en de tussen partijen gemaakte afspraken in de algemene voorwaarden terecht de overboeking naar de Duitse betaalrekening geblokkeerd. Ook heeft Bunq terecht meegewerkt aan het herstellen van de fout van Elgiganten door het bedrag van de tweede bestelling over te maken naar Elgiganten. De Commissie van Beroep vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie en wijst de vordering van de consument alsnog af.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij voorzittersbeslissing d.d. 5 januari 2026 is aan bunq toestemming verleend voor het instellen van beroep, omdat – kort gezegd – sprake is van een uitzonderlijke omstandigheid die openstelling van beroep rechtvaardigt (regel 7.3, aanhef en onder c van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna: het Reglement)).

1.2 Op 12 februari 2026 heeft bunq een beroepschrift ingediend.

1.3 De consument heeft op 17 maart 2026 een verweerschrift (‘defence statement in appeal’) ingediend.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 18 mei 2026. De consument was daarbij via een videoverbinding aanwezig. Namens bunq waren [naam 2], legal counsel, en mr. L Stortelder, advocaat, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. bunq heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 16 oktober 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten, die door partijen niet zijn betwist.

3.2 De consument heeft op 12 oktober 2024 een betaalrekening bij bunq geopend, waarop twee bedragen zijn gestort: een bedrag van € 9.899,- en een bedrag van € 1.400,-.

3.3 Op 15 oktober 2024 om 09:45:14 uur heeft de consument een bestelling geplaatst bij electronica warenhuis Elgiganten in Denemarken en daarvoor een betaling gedaan van DKK 83.748,30 (DKK = Deense Kronen), omgerekend € 11.282,60. Kort daarna heeft de consument zijn bestelling geannuleerd. Dit is door Elgiganten aan hem bevestigd.

3.4 Op 15 oktober 2024 om 16:21:37 uur is een bedrag van dezelfde omvang, te weten DKK 83.748,30, bijgeschreven op zijn betaalrekening, met de beschrijving *“Refund: Elgiganten.dk (...)”*. Op precies hetzelfde tijdstip is er ook een bedrag van DKK 299, omgerekend € 40,28, afgeschreven ten gunste van Elgiganten en weer een bedrag van DKK 299, omgerekend € 40,08, bijgeschreven afkomstig van Elgiganten.

3.5 Op 15 oktober 2024 om 16:53:15 uur heeft de consument opdracht gegeven voor een overboeking van € 11.298,80 naar een betaalrekening die de consument aanhoudt bij Vivid Money, een Duitse bank (hierna: de Duitse betaalrekening). Dit bedrag is niet op de Duitse betaalrekening bijgeboekt.

3.6 bunq heeft op 16 oktober 2024 de betaalrekening van de consument geblokkeerd en beëindigd. De betaalrekening vertoonde op dat moment een negatief saldo van € 111,92.

3.7 Op 16 oktober 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij bunq omdat het bedrag van € 11.298,80 niet is bijgeschreven op zijn Duitse betaalrekening en bunq intussen de betaalrekening had gesloten met een negatief saldo van € 111,92.

3.8 Op 17 oktober 2024 heeft Elgiganten op de bunq-rekening van de consument een bedrag van DKK 299 bijgeschreven en een bedrag van € 11.451,- afgeschreven.

3.9 Tijdens de procedure bij de Geschillencommissie heeft bunq de transacties die hierboven zijn genoemd (nrs. 3.2 t/m 3.8) in het onderstaande overzicht overgelegd.

Created	Alias	Counterparty alias	Amount	Description	Sub type	Status
2024-10-17 04:32:28 AMS	[redacted]	Elgiganten.dk []	-€11,451.00	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 83748.30 DKK, 1 DKK = 0.13673 EUR	PAYMENT	SETTLED
2024-10-17 04:32:28 AMS	[redacted]	Elgiganten.dk []	€40.28	Refund: Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 299.00 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	REVERSAL	SETTLED
2024-10-16 16:21:06 AMS	[redacted]	[redacted]	€11,298.80		SCT	SETTLED
2024-10-15 16:53:15 AMS	[redacted]	[redacted]	-€11,298.80		SCT	READY_FOR_SETTLEMENT
2024-10-15 16:21:37 AMS	[redacted]	Elgiganten.dk []	€40.08	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 299.00 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	REVERSAL	SETTLED
2024-10-15 16:21:37 AMS	[redacted]	Elgiganten.dk []	-€40.28	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 299.00 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	PAYMENT	SETTLED
2024-10-15 16:21:37 AMS	[redacted]	Elgiganten.dk []	€11,282.60	Refund: Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 83748.30 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	REVERSAL	SETTLED
2024-10-15 09:45:14 AMS	[redacted]	Elgiganten.dk []	-€11,282.60	Elgiganten.dk Koebenhavn S, DK 83748.30 DKK, 1 DKK = 0.13472 EUR	PAYMENT	SETTLED
2024-10-15 06:41:59 AMS	[redacted]	[redacted]	€1,400.00	Sendt fra Revolut	SCT	SETTLED
2024-10-15 03:32:44 AMS	[redacted]	[redacted]	€9,899.00	Sent from N26	SCT	SETTLED

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument klaagt erover (i) dat hij het bedrag van € 11.298,80 nooit op zijn Duitse betaalrekening heeft ontvangen, terwijl hij bunq wel de opdracht had gegeven dit bedrag naar die rekening over te maken, en (ii) dat bunq de betaalrekening die hij aanhield bij bunq heeft gesloten met een negatief saldo van € 111,92. De consument vordert dat bunq het bedrag van € 11.298,80 aan hem betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 21 oktober 2024.

4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument toegewezen en heeft zijn beslissing – samengevat weergegeven en voor zover in het beroep nog van belang – als volgt gemotiveerd. In reactie op de klacht van de consument heeft bunq laten weten dat de overboeking naar zijn Duitse betaalrekening is verwerkt en door de ontvangende bank is geaccepteerd. Artikel 7:543 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat de betaaldienstverlener aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van een betaalopdracht die de betaler heeft geïnitieerd, tenzij de betaaldienstverlener kan bewijzen dat de betaaldienstverlener van de begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen (nr. 3.2). bunq is er naar het oordeel van de Geschillencommissie niet in geslaagd te bewijzen dat de consument de overboeking op zijn Duitse bankrekening heeft ontvangen (nr. 3.3). De consequentie is dat de bank op grond van artikel 7:543 lid 1 en 2 BW aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de betaalopdracht en onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie aan de consument moet terugbetalen, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 21 oktober 2024 (nr. 3.5).

5. De beoordeling van het beroep

Stellingen van bunq

5.1 bunq is het niet eens met de uitspraak en heeft – nadat de voorzitter van de Commissie van Beroep bunq hiervoor toestemming heeft verleend (zie nr. 1.1, hierboven) – beroep ingesteld.

Algemene voorwaarden

5.2 bunq stelt dat de consument bij het aangaan van de relatie met bunq heeft bevestigd dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van bunq en deze voorafgaand aan de dienstverlening ook heeft geaccepteerd. Artikel 12 van deze algemene voorwaarden bepaalt (voor zover van belang) dat bunq bevoegd is het uitvoeren van transacties te blokkeren als er vermoedens zijn van fraude:

'12. Account
(...)
We can block or limit your access to the app or someone else's account if we suspect or know something is wrong. We'll remove the block or limitation when the issue is resolved.
If we suspect fraud, we may hold funds pending an investigation. If it turns out that you didn't act fraudulently, we'll release the funds.
(...)'

Nieuwe informatie

5.3 Naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie van 16 oktober 2025, heeft bunq contact opgenomen met Elgiganten in Denemarken. Dit heeft ertoe geleid dat bunq nieuwe informatie van Elgiganten heeft verkregen, te weten een schriftelijke bevestiging dat de consument het bedrag DKK 83.748,30 van zijn bestelling met ordernummer 2114154369 direct heeft aangewend voor een nieuwe, tweede, bestelling van DKK 83.449,30 met ordernummer 2264928165 bij Elgiganten. Het bedrag dat gemoeid was met de tweede bestelling was dus DKK 299 lager dan het bedrag van de eerste bestelling. Daarnaast heeft Elgiganten aan bunq schriftelijk bevestigd dat de consument de elektronica die hij met de tweede bestelling had aangeschaft, heeft afgehaald bij een fysiek afhaalpunt voor postpakketten.

5.4 Uit het schriftelijke contact tussen bunq en Elgiganten is ook gebleken dat de consument alle gegevens in zijn account bij Elgiganten heeft verwijderd, zodat niet meer is na te gaan onder welke naam deze bestelling is geplaatst. Aan de hand van het ordernummer, de datum en het bedrag kan echter worden vastgesteld dat het om de consument gaat (zie nr. 5.8, hierna).

Transactieverloop

5.5 bunq heeft het transactieverloop op de betaalrekening van de consument – mede in het licht van de nieuwe informatie – als volgt geduid.

5.6 Op 15 oktober 2024 om 9:45:14 uur doet de consument zijn eerste bestelling (met ordernummer 2114154369) bij Elgiganten voor een bedrag van DKK 83.748,30. Op dat moment is dat omgerekend een bedrag van € 11.282,60. Zie de achtste regel in het overzicht weergegeven in nr. 3.9, hierboven (hierna: het Overzicht). De consument doet de aankoop met een digitale creditcard uitgegeven door Mastercard. Deze betaling wordt door de consument geaccordeerd via de bunq app. Deze goedkeuring door de consument houdt in dat de consument Elgiganten hiermee heeft geautoriseerd om een bedrag van DKK 83.748,30 van

zijn rekening af te schrijven. Deze machtiging (ter hoogte van dit bedrag) blijft een aantal dagen geldig (meestal 5 dagen), hetgeen de merchant (hier: Elgiganten) de tijd geeft om het bedrag te incasseren. bunq en Elgiganten wisselen de benodigde informatie uit om te verifiëren of de betaling kan worden gedaan (staat er genoeg saldo op de rekening van de consument?). Er stond voldoende geld op de rekening van de consument dus bunq 'autoriseert' de betaling aan Elgiganten van € 11.282,60. bunq reserveert het bedrag vervolgens op de rekening van de consument. Het geld wordt op dat moment van de rekening van de consument afgeschreven en aan Elgiganten overgemaakt.

5.7 Volgens de stukken die consument zelf in het geding heeft gebracht, annuleert hij zijn bestelling op 15 oktober 2024 om 10:32 uur (d.w.z. ongeveer 45 minuten later). In de annuleringsbevestiging die de consument in de procedure bij de Geschillencommissie heeft overgelegd, staat dat de consument vervolgens een tweede bestelling bij Elgiganten plaatst, waarbij het totaalbedrag van de bestelling 299 DKK (€ 40,28) lager ligt, d.w.z. op DKK 83.449,30. Op deze annuleringsbevestiging is zichtbaar dat het bedrag (minus DKK 299) is 'transferred' naar een nieuwe order met nummer 2264928165. Er is sprake van een 'refund' naar de consument van 299 DKK.

5.8 Dit ordernummer 2264928165 komt overeen met het ordernummer dat Elgiganten bij navraag door bunq op 14 november 2025 heeft genoemd als het ordernummer van de tweede order die bij Elgiganten was geplaatst en die later is opgehaald bij een fysiek ophaalpunt.

5.9 Op 15 oktober 2024 om 16:21:37 uur heeft Elgiganten (i) een bedrag van DKK 299 (€ 40,28) geïncasseerd en (ii) het totale bedrag van de eerste bestelling, te weten: DKK 83.748,30 (€ 11.282,60), terugbetaald aan de consument (zie de zesde en zevende regel in het Overzicht). Zij heeft toen een fout gemaakt: Elgiganten had namelijk – precies andersom – een bedrag ter hoogte van de tweede bestelling (DKK 83.449,30) moeten behouden en het verschil tussen het bedrag van de eerste bestelling en de tweede bestelling, d.w.z. (DKK 83.748,30 - DKK 83.449,30 =) DKK 299 moeten terugbetalen aan de consument. De fout ter zake van het incasso van DKK 299 heeft Elgiganten kennelijk opgemerkt en direct weer teruggedraaid (zie de vijfde regel in het Overzicht), maar de abusievelijke storting van het totale bedrag van de eerste bestelling (DKK 83.748,30/€ 11.282,60) op de bunq-rekening van de consument is aanvankelijk niet hersteld.

5.10 Op 15 oktober 2024 om 16:53:15 uur (d.w.z. 32 minuten later) probeert de consument een bedrag van € 11.298,80 over te boeken naar zijn Duitse betaalrekening. Deze transactie is door bunq niet uitgevoerd (werd door bunq geblokkeerd), omdat het monitoringsysteem van bunq deze transactie had aangemerkt als (potentieel) frauduleus wegens signalen van (factuur)fraude. Het geld wordt dan vastgehouden op een interne bunq-rekening en de status van de uitgaande transactie wordt weergegeven als 'ready for settlement' (en niet 'settled') omdat het bedrag nog niet is verplaatst naar de bankrekening van de begunstigde (zie de vierde regel in het Overzicht).

5.11 De volgende dag – 16 oktober 2024 om 16:21:06 uur – stort bunq het bedrag van € 11.298,80 terug op de rekening van de consument (zie de derde regel in het Overzicht). De betaalrekening is dan inmiddels geblokkeerd en beëindigd wegens vermoedens van fraude. De fraudemelding wordt voor onderzoek doorgestuurd naar het fraudeteam van bunq.

5.12 Op 17 oktober 2024 corrigeert Elgiganten haar fout. Om 4:32:28 uur incasseert Elgiganten het totale bedrag van de eerste bestelling (DKK 83.748,30) (zie de eerste regel in het Overzicht). Inmiddels is de wisselkoers gestegen waardoor het bedrag uitkomt op € 11.451 (in de kolom 'description', eerste regel van het Overzicht, is de wisselkoers opgenomen: '1 DKK = 0,13673'). Het bedrag van 299 DKK (het verschil tussen het bedrag van de eerste en de tweede bestelling) wordt op hetzelfde moment aan de consument betaald (zie de tweede regel in het Overzicht).

Gewijzigde annuleringsbevestiging

5.13 bunq heeft tijdens de mondelinge behandeling van het beroep ook nog op het volgende gewezen. Bij de Geschillencommissie heeft de consument een bevestiging van de annulering van de eerste order bij Elgiganten overgelegd. In deze annuleringsbevestiging staat dat de consument een tweede bestelling heeft geplaatst die het ordernummer 2264928165 heeft en dat hij recht heeft op een terugbetaling van DKK 299.

5.14 Bij het verweerschrift in beroep heeft de consument de annuleringsbevestiging opnieuw overgelegd. De 'payment transfer' naar order 2264928165 en de 'refund van DKK 299 staan daar echter niet meer op. bunq stelt dat de consument deze informatie heeft weggehaald en hiermee geprobeerd heeft de tweede order alsnog te verhullen, met als doel zowel de aangeschafte elektronica als het bedrag te kunnen behouden, ten koste van bunq.

Slotconclusie bunq

5.15 Gelet op al het voorgaande is bunq van mening dat de consument (1) heeft getracht zowel de aangeschafte elektronica als het hiervoor te betalen bedrag te behouden, (2) de tweede bestelling in de procedure bij de Geschillencommissie heeft verzwegen en daarmee de Geschillencommissie op het verkeerde been heeft gezet, en (3) de tweede bestelling in de procedure in beroep heeft verzwegen en bewust heeft geprobeerd te verhullen. In aansluiting hierop is bunq van mening dat zij (i) terecht de overboeking naar de Duitse betaalrekening heeft geweigerd, en (ii) terecht heeft meegewerkt aan het herstellen van de fout van Elgiganten. De slotconclusie van bunq is dat de vordering van de consument alsnog moet worden afgewezen en de uitspraak van de Geschillencommissie moet worden vernietigd.

Verweer van de consument

5.16 De consument heeft als verweer aangevoerd dat de stellingen van bunq 'legally irrelevant' en 'wrong' zijn. Volgens de consument was bunq op grond van artikel 7:543 lid 1 BW nu eenmaal verplicht de transactie naar zijn Duitse betaalrekening uit te voeren.

5.17 De consument voert verder nog aan dat bunq per e-mail van 19 oktober 2024 heeft bevestigd dat de betaling naar de Duitse betaalrekening was uitgevoerd ('settled'). Dit is ook waar de Geschillencommissie van uitgaat in haar uitspraak, door (samengevat weergegeven) te overwegen dat bunq in reactie op de klacht van de consument heeft laten weten dat de overboeking naar zijn Duitse betaalrekening is verwerkt en door de ontvangende bank is geaccepteerd. Het transactieoverzicht zoals geduid door bunq laat echter zien dat deze betaling niet was uitgevoerd maar enkel klaar was gezet voor uitvoering ('ready for settlement').

Oordeel van de Commissie van Beroep

5.18 Met bunq is de Commissie van Beroep van oordeel dat (het aannemelijk is dat) de consument en de medewerker van bunq langs elkaar heen hebben gepraat toen de medewerker de consument per e-mail bevestigde dat 'de betaling' ('the payment') was uitgevoerd ('settled').

5.19 Gelet op al het voorafgaande is de Commissie van Beroep met bunq van oordeel dat de consument (1) heeft getracht zowel de aangeschafte elektronica als het hiervoor te betalen bedrag te behouden, (2) de tweede bestelling in de procedure bij de Geschillencommissie heeft verzwegen en daarmee de Geschillencommissie op het verkeerde been heeft gezet, en (3) de tweede bestelling in de procedure in beroep heeft verzwegen en bewust heeft geprobeerd te verhullen.

5.20 Als partijen dit overeen zijn gekomen mag de betaaldienstverlener betalingen blokkeren op grond van vermoedens van fraude. Dit volgt uit artikel 7:523 lid 2, aanhef en sub b, BW. In aansluiting hierop bepaalt artikel 12 van de algemene voorwaarden van bunq dat zij bevoegd is het uitvoeren van transacties te blokkeren als er vermoedens zijn van fraude. De consument heeft onvoldoende gemotiveerd betwist dat hij (i) de voorwaarden heeft aanvaard en (ii) een redelijke mogelijkheid heeft gehad om van de voorwaarden kennis te nemen. Gelet op het feit dat in artikel 12 van de algemene voorwaarden gebruik wordt gemaakt van een bevoegdheid die de wet in artikel 7:523 lid 2, aanhef en sub b, BW aan partijen heeft toegekend, is de Commissie van Beroep van oordeel dat artikel 12 niet oneerlijk is.

5.21 Het is de Commissie van Beroep niet volledig duidelijk op grond van welke signalen het transactiemonitoringssysteem van bunq destijds heeft geconcludeerd tot vermoedens van (factuur)fraude, uit hoofde waarvan bunq de overboeking naar de Duitse betaalrekening op 15 oktober 2024 heeft geblokkeerd. Gelet op de fraude die later aan het licht is gekomen gaat de Commissie van Beroep er evenwel van uit dat het transactiemonitoringssysteem van bunq adequaat heeft gefunctioneerd en bunq terecht heeft geconcludeerd dat er vermoedens van fraude waren.

5.22 Nu uit artikel 7:523 lid 2, aanhef en sub b, BW volgt dat een betaaldienstverlener een betaalinstrument bij vermoedens van fraude mag blokkeren als partijen dat zijn overeengekomen, impliceert dit dat een betaaldienstverlener in zo'n geval niet verplicht is een transactie uit te voeren.

5.23 bunq heeft dus naar het oordeel van de Commissie van Beroep op 15 oktober 2024 terecht de overboeking naar de Duitse betaalrekening geblokkeerd.

5.24 Ook heeft bunq gelet op al het voorafgaande terecht meegewerkt aan het herstellen van de fout van Elgiganten door – per saldo – het bedrag van de tweede bestelling over te maken naar Elgiganten. De consument heeft niet gemotiveerd betwist dat hij de tweede bestelling heeft geplaatst en heeft opgehaald bij een fysiek ophaalpunt voor postpakketten. Onder deze omstandigheden kan het herstel van de fout van Elgiganten niet worden aangemerkt als een transactie waartoe de consument geen opdracht heeft gegeven. Het overmaken van eenzelfde bedrag naar een andere rekening van de consument was daarna niet langer mogelijk omdat het saldo op de bunq-rekening negatief was. Ook hierom kon van bunq niet worden verlangd dat zij de desbetreffende betalingsopdracht van de consument uitvoerde.

5.25 Kortom, het beroep slaagt. De Commissie van Beroep zal de vordering van de consument daarom alsnog afwijzen.

5.26 Tijdens de mondelinge behandeling heeft bunq verzocht de consument te veroordelen (i) tot betaling van de vordering die bunq op hem heeft van € 111,92 (d.w.z. het bedrag dat de consument rood staat op zijn voormalige bunq-rekening), en (ii) tot vergoeding van de proceskosten die bunq heeft gemaakt.

5.27 Deze vorderingen kunnen evenwel niet worden toegewezen. Regel 24.1 van het Reglement (Kan de financiële dienstverlener in beroep een tegenvordering indienen?) bepaalt dat de financiële dienstverlener in een beroep waarbij een van de partijen een consument is, geen tegenvordering kan indienen. Regel 39 van het Reglement (Welke beslissingen kan de Commissie van Beroep in de uitspraak nemen over het vergoeden van kosten?) voorziet niet in de mogelijkheid de consument te veroordelen tot betaling van (proces)kosten.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep

6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie;

6.2 wijst de vordering van de consument alsnog af.

Deze uitspraak is op bovenvermelde datum tot stand gekomen met inachtneming van de bepalingen van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening.