Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1065

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	19 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 9 februari 2026, 14 februari 2026 en 12 maart 2026; 3) het verweerschrift van bunq; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van bunq.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een betaalrekening bij bunq geopend. Op 18 en 19 november 2025 heeft hij aan bunq drie betaalopdrachten voor in totaal € 93.000,- naar twee begunstigden verstrekt. bunq heeft de betaalopdrachten uitgevoerd. Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht. De consument stelt dat bunq haar zorgplicht heeft geschonden door hem niet te helpen bij het terughalen van zijn drie betalingen. Hij vordert van bunq een schadevergoeding van € 93.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente. bunq voert verweer en stelt dat de consument de betaalopdrachten zelf heeft geautoriseerd en dat bunq verplicht was deze uit te voeren. Dat de consument zich achteraf heeft gerealiseerd dat hij is opgelicht, maakt dit volgens bunq niet anders. Volgens bunq heeft zij een *SEPA-recall* verzoek aan de begunstigde bank gericht, maar heeft dat niet geleid tot terugbetaling. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat bunq haar zorgplicht heeft geschonden en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De drie betalingstransacties van in totaal € 93.000,- zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.1 Naar het oordeel van de commissie kwalificeren de betalingstransacties die de consument vanaf zijn betaalrekening bij bunq heeft verricht als 'toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.2 Een betaaldienstverlener (in dit geval bunq) voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht[1] (in dit geval de consument). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure.[2] Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de betaler is er sprake van een 'niet-toegestane betalingstransactie'.[3]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de drie betalingstransacties zelf heeft geautoriseerd. bunq stelt dat in haar verweerschrift, maar het blijkt ook uit het proces-verbaal van aangifte van 16 januari 2026. In de repliek bevestigt de consument bovendien nog eens met zoveel woorden dat hij de betalingstransacties zelf heeft verricht. Gelet daarop oordeelt de commissie dat de betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als 'toegestane betalingstransacties'. De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij is opgelicht en dat hij onder invloed van die oplichting heeft ingestemd met de betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.[4]

Op bunq rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.4 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op bunq. In zo'n geval is bunq, als betaaldienstverlener, verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.[5] Na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie heeft bunq als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[6]

bunq heeft een (bijzondere) zorgplicht

3.5 Het is op zichzelf correct dat op bunq in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een (bijzondere) zorgplicht rust.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2026-0173, 2025-0500 en 2025-0402, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[5] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.
[6] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid[7] en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van bunq, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[8] Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van bunq kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, *op voorwaarde dat* zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[9] Bepalend hiervoor is datgene waar bunq daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').

bunq heeft geen algemene monitoringsplicht

3.6 De (bijzondere) zorgplicht van bunq behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd.[10] Van bunq kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij bunq van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als bunq – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van bunq worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat. Het is de commissie echter niet gebleken dat zich in deze zaak voor bunq dergelijke aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan.

bunq heeft haar (bijzondere) zorgplicht niet geschonden

3.7 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat bunq in zoverre haar (bijzondere) zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom ook niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

3.8 Het dossier biedt ook geen (andere) aanknopingspunten die de commissie tot het oordeel brengen dat bunq haar zorgplicht heeft geschonden. De consument stelt (in de repliek) dat de zorgplicht van bunq meebrengt dat zij redelijke, gangbare herstelmaatregelen treft die haar ter beschikking staan. De commissie begrijpt dat de consument het standpunt inneemt dat bunq hierin is tekortgeschoten en zodoende haar zorgplicht heeft geschonden. bunq voert in dit verband aan dat een *SEPA-recall* een verzoek van de bank van de betaler (in dit geval van bunq) aan de bank van de begunstigde is, maar dat deze bank niet verplicht is de betaalrekening van de begunstigde te bevriezen op verzoek van bunq.

---

[7] Zie artikel 6:248 lid 1 BW.
[8] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[9] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven*), en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[10] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954, 2025-0326 en 2026-0425, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Volgens bunq mag van haar worden verwacht dat zij zich na een fraudemelding redelijkerwijs inspant om zo'n *SEPA-recall* aan de bank van de begunstigde te richten, maar is het geen garantie op terugbetaling. bunq licht toe dat het een vrijwillig interbancair verzoek is dat afhankelijk is van de medewerking van de ontvangende bank én van de instemming van de begunstigde.

3.9 Zoals hiervoor onder 3.4 overwogen, heeft bunq na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer. Daar komt bij dat voor de commissie voldoende is komen vast te staan dat bunq een *SEPA-recall* aan de bank van de begunstigde heeft verricht, maar dat dit niet heeft geleid tot terugbetaling van het bedrag van € 93.000,-. Naar het oordeel van de commissie heeft bunq daarmee voldaan aan haar zorgplicht. Alles wat de consument in afwijking hiervan stelt en aanvoert, leidt niet tot een ander oordeel.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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 twee 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 twee 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 (BW)

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien
2. (...)

Artikel 7:522 BW

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 7:533 BW

1. (...)
2. (...)
3. (...)
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.
5. (...)