Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0544

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Nadat de telefoon van de consument is gestolen, hebben derden toegang gekregen tot zijn account bij de bank. Hierop zijn op zijn account onder meer digitale creditcards aangevraagd en toegevoegd aan een ApplePay wallet en daarmee transacties uitgevoerd. De consument heeft van de bank gevorderd dat zij het bedrag van deze transacties aan hem vergoedt. De commissie is van oordeel dat het ervoor moet worden gehouden dat de consument zijn contractuele verplichtingen tegenover de bank niet is nagekomen en hem daarin - in juridische zin - grove nalatigheid moet worden verweten. Het is om deze reden dat de vordering van de consument wordt 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) de tussen partijen gewisselde correspondentie; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de bank en 7) de reactie daarop van de consument.

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 heeft op 24 januari 2024 bij de bank een account geopend waaraan op dat moment 3 bankrekeningen, waaronder een spaarrekening, zijn gekoppeld.

Op dit account zijn de algemene voorwaarden[1] van toepassing zijn. Onderdeel van deze algemene voorwaarden zijn de veiligheidsvoorschriften, neergelegd in artikel 12.1. De iPhone van de consument was toen als 'vertrouwd apparaat' aan het account gekoppeld. Hiernaast heeft de consument aan de bank zijn persoonlijke e-mailadres doorgegeven en zijn telefoonnummer van zijn iPhone.

2.2 Op 30 mei 2024 is de consument tijdens zijn verblijf in New Orleans beroofd van zijn iPhone en zijn betaalkaart van Revolut.

2.3 Vanaf 31 mei 2024 tot en met 2 juni 2024 hebben derden toegang gekregen tot het account van de consument. In deze periode is de spaarrekening omgezet naar een betaal-rekening, zijn digitale creditcards aangevraagd en toegevoegd aan een Apple Pay wallet en zijn er ten laste van zijn bij de bank aangehouden rekeningen 43 transacties uitgevoerd voor een totaal bedrag van € 26.941,72.

2.4 Op 2 juni 2024 heeft de consument dit alles - na zijn terugkeer uit Amerika - ontdekt en de bank daarvan op de hoogte gesteld. Zijn rekeningen zijn toen geblokkeerd.

2.5 Hiernaast heeft de consument na zijn terugkeer telefonisch aangifte bij de politie in New Orleans gedaan van de diefstal van zijn iPhone en de fraude met zijn account. Deze aangifte heeft hij aan het dossier toegevoegd.

2.6 De consument heeft nadat de bank vergoeding van zijn geleden verlies had geweigerd, zijn klacht voorgelegd aan de Financial Services and Pensions Ombudsman (hierna: de Ombudsman) in Ierland.

2.7 Omdat de Ombudsman zich niet bevoegd heeft verklaard, heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

2.8 Tijdens de klachtprocedure heeft de bank de consument enkele vragen gesteld die door hem zijn beantwoord. Op de eerste vraag of de consument zijn iPhone heeft vergrendeld met een wachtwoord, heeft de consument geantwoord dat zijn iPhone was beveiligd met vingerafdrukherkenning. En als de vingerafdrukherkenning mislukt, er een prompt wordt gegeven om de wachtwoordcode in te voeren. Op de tweede vraag of hij dezelfde beveiligingscode voor zijn iPhone gebruikte als voor de bunq app, heeft hij geantwoord dat dat niet het geval was, de beveiligingscodes waren anders. En op de derde vraag of hij de inloggegevens van zijn bunq app op zijn iPhone had opgeslagen heeft hij geantwoord dat dat niet het geval was.

2.9 De bank heeft de naar de iPhone van de consument toegestuurde berichten in de periode 31 mei 2024 en 2 juni 2024 aan het dossier toegevoegd.

[1] Terms and Conditions / bunq Personal / 19/12/2023 – V 24

Deze berichten zijn door de bank verstuurd naar aanleiding van het toevoegen van twee digitale creditcards aan een Apple Pay wallet.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt erover dat de bank op onterechte gronden zijn verzoek om vergoeding van € 26.941,92 afwijst en voert daarvoor de volgende argumenten aan.

2.11 Allereerst stelt de consument dat de bank niet voldaan heeft aan de vereiste veiligheids-maatregelen neergelegd in PSD2, DORA en PCI-DSS. De consument merkt hierbij op dat een medewerker van de bank naar hem toe heeft toegegeven dat de AI-detectiesystemen hebben gefaald. Dit blijkt aldus de consument uit de door hem aan het dossier toegevoegde bericht dat de bank hem toestuurde.

2.12 Hiernaast voert de consument aan dat hij zijn verplichtingen uit hoofde van zijn contractuele relatie met de bank is nagekomen. Hij ontdekte de fraude direct na zijn terugkeer uit Amerika, pas toen had weer toegang tot zijn mail. Hierop meldde hij meteen de oplichting bij de bank. De consument deed dat niet eerder omdat hij veronderstelde dat de derden geen toegang tot zijn account konden krijgen, toegang tot zijn account was alleen via biometrische gegevens mogelijk.

2.13 De consument heeft hieraan toegevoegd dat de in te voeren wachtwoordcode alleen bij hem bekend is en met niemand is gedeeld. Ook was deze code niet genoteerd op de iPhone of de beschermhoes van de iPhone. De verschillende inlogcodes voor de iPhone en de bunq app waren ook alleen bij hem bekend en met niemand gedeeld of ergens genoteerd. De consument is over het naleven van zijn contractuele verplichtingen tegenover de bank transparant geweest. Meer of iets anders kan hij niet toevoegen aan hetgeen hij met de bank al heeft gedeeld.

2.14 De consument heeft de dag na de diefstal van zijn iPhone ontdekt dat ook zijn betaalkaart van Revolut was gestolen. Hij heeft dit toen bij Revolut gemeld waarna zijn rekening werd geblokkeerd. De vragen die de bank hem heeft gesteld (zie hiervoor onder 2.8) zijn ook door Revolut gesteld en door hem in gelijke zin beantwoord. Revolut heeft hiermee wel genoegen genomen en zijn geleden verlies vergoed. Ondanks de intensiteit van het betalingsverkeer op deze rekening (deze rekening wordt ingezet voor dagelijks gebruik) heeft Revolut verdachte activiteiten op de rekening waargenomen en daarna maatregelen getroffen door een gezichtsherkennings- en identiteitscontrole uit te voeren. De bank heeft dit niet gedaan en is mede om die reden tekortgeschoten in haar beveiligingsmaatregelen.

2.15 De consument heeft hieraan toegevoegd dat zijn rekening bij de bank bestemd was als spaarrekening waarop - tot de diefstal van zijn iPhone - weinig betalingsverkeer plaatsvond. De consument vindt dat de grote hoeveelheid transacties en de overige activiteiten rond het account bij de bank aanleiding had moeten zijn tot actie. De bank had om die reden maatregelen moeten treffen zoals “Safety Lock” en gezichtsherkenning.

De consument voegt hieraan toe dat de bank op 19 augustus 2024 een update over haar beveiligingsmaatregelen heeft gedeeld, maatregelen die of niet in juni 2024 golden of inadequaat waren.

2.16 De consument heeft over de door de bank naar hem tussen 31 mei 2024 en 2 juni 2024 gestuurde berichten opgemerkt dat die berichten niet gezien kunnen worden als een vorm van beveiliging maar slechts als een vorm van kennisgeving van een activiteit. Maar afgezien daarvan waren de mailberichten nutteloos omdat hij daarvan geen kennis kon nemen vanwege de diefstal van zijn iPhone, aldus de consument.

Het verweer

2.17 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

Inleiding

3.1 Allereerst merkt de commissie op te betreuren dat de consument slachtoffer is geworden van een diefstal met schade tot gevolg. Maar los hiervan dient de commissie te onderzoeken of de bank op juridische gronden verplicht is de geleden schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Juridisch beoordelingskader niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW is het uitgangspunt dat de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetaalt. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransactie niet terug te betalen als de consument 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.[2] Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument een betaalinstrument gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.

3.3 In artikel 12.1 van de algemene voorwaarden zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de rekening. Daarin is onder meer opgenomen dat de consument inlogcodes en andere beveiligingscodes strikt geheim moet houden.

[2] Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027.

De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften.

3.4 Hoewel het aan de bank is om te bewijzen dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, rust op de consument een verzwaarde stelplicht.[3] Dat betekent dat de consument aanknopingspunten dient te verstrekken over de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om de toegang tot het account te verkrijgen om daarna betalingstransacties ten laste van de rekening van de consument uit te voeren. Een andere regel zou banken voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.5 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op diens verzwaarde stelplicht, onvoldoende tegenover de toelichting van de bank heeft gesteld. De consument heeft weliswaar verklaard over de diefstal van zijn iPhone en dat er (onder meer) betalingstransacties zijn uitgevoerd waarvoor hij geen toestemming heeft gegeven. Maar hij heeft geen inzicht gegeven hoe het kan dat derden toegang tot zijn iPhone hebben gekregen en tot zijn account. Dit terwijl het op zijn weg ligt hierover ten minste enig inzicht te geven. Omdat de consument dit niet heeft gedaan kan de commissie niet anders concluderen dan dat de consument met grove nalatigheid één van zijn verplichtingen die volgens uit artikel 7:524 lid 1 sub a en lid 2 BW niet is nagekomen waardoor de derden in de gelegenheid zijn geweest om toegang tot zijn account bij de bank te verkrijgen. Het is om deze redenen en op grond van artikel 7:529 lid 1 BW dat de commissie van oordeel is dat de bank het geleden verlies op grond van artikel 7:529 lid 1 BW niet aan de consument hoeft te vergoeden.

3.6 Op grond van artikel 7:529 lid 2 BW kan de aansprakelijkheid van de consument worden beperkt als de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. De commissie ziet in dit geval geen aanleiding om van die mogelijkheid gebruik te maken.

Veiligheidsmaatregelen

3.7 De consument heeft gesteld dat de bank mogelijk onvoldoende veiligheidsmaatregelen heeft genomen, zoals sterke cliëntenauthenticatie, om de fraude te voorkomen. De commissie volgt de consument niet hierin en licht dit hierna toe.

3.8 In artikel 7:529 lid 3 BW is bepaald dat de betaler (de consument) geen financiële verliezen draagt als de betaaldienstverlener (de bank) geen sterke cliëntauthenticatie vraagt. Volgens artikel 7:514 onder sub ab BW is sprake van sterke cliëntauthenticatie op het moment dat in een authenticatieprocedure twee of meer onderling onafhankelijke factoren worden gebruikt zoals in dat wetsartikel worden beschreven.

[3] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-0124, 2019-308 en 2019-733.

3.9 De commissie volgt de bank in haar concrete en onderbouwde toelichting dat zij voldaan heeft aan de voorwaarden die aan een sterke cliëntauthenticatie worden gesteld, zoals neergelegd in artikel 7:514 onder sub ab BW. Hiernaast stelt de commissie vast dat de consument deze concrete en onderbouwde toelichting van de bank over de sterke cliënt-authenticatie niet heeft weersproken.

3.10 Al het overige dat door de consument is aangevoerd over het niet of onvoldoende treffen van veiligheidsmaatregelen door de bank, leidt niet tot een ander oordeel. Dat een medewerker van de bank de consument een ander standpunt heeft voorgehouden, maakt dit niet anders. Allereerst omdat de (algemene)zorgplicht van de bank als betaaldienst-verlener in beginsel beperkt is tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument. Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat hij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als hij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. Daar komt bij dat een bank als betaaldienstverlener in principe verplicht is de geautoriseerde transacties uit te voeren.[4]

3.11 Hiernaast rust op de bank geen algemene plicht om (alle) betalingstransacties te monitoren.[5] Een dergelijke algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Dit kan anders zijn als de bank zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[6] Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.

3.12 In dit geval is niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van frauduleus betalingsverkeer. De bank was niet op de hoogte van de diefstal van de iPhone van de consument op het moment van de transacties. De stelling van de consument over de hoeveelheid aan transacties, maakt dit niet anders. Op deze grond is de bank tot het vergoeden van het geleden verlies niet te verplichten.

Conclusie

3.13 De conclusie luidt dat de klacht van de consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 12.1 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

---

[4] Artikel 7:533 lid 4 BW
[5] Vergelijkbaar Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1089.
[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, r.o. 4.6.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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-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.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Terms and Conditions, bunq Personal, 19/12/2023 – V24

12.1 Account safety

We want to help you keep your money and account safe. Here's what you can do to protect yourself. Take measures to prevent unauthorized access to your account and the information you collect via our services. Remember, it's your responsibility to use the app and website safely, so please take all the necessary precautions to keep your account secure. You can read more on our Recognize Fraud document. But in general, follow those steps to keep your account safe:

● Keep your login codes and security features to yourself. Never share them with anyone else or use them outside of our official apps or web interface;

● Ensure that only you use your cards; ● Protect all your devices with access protection, such as a login code;

● Use the latest versions of our apps and keep your device's operating system up to date and free of illegal software;

● When using the bunq app or web interface in public, make sure no one is looking over your shoulder;

● Check your account at least once every two weeks;

● Learn about common online scams like phishing;

● Report any issues to us immediately and follow our instructions.

Communication:

● We will never ask you for your login codes or security features via phone, email, or WhatsApp;

● If you receive any communication from us that you don't trust, contact us via the support chat immediately;

● If you receive any suspicious communication claiming to be from us, don't click on any links or provide personal information, and report it to us.

Using Your Account:

● Your account is personal and should only be used by you;

● Do not share your login details with a third party. If you want to share a sub-account with another bunq user, do this by using bunq's Shared Access feature;

● You're responsible for any unlawful use of your account;

● We may investigate unusual transaction behavior and require your cooperation. A refusal to cooperate could ultimately lead to the closure of your account.