

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0022

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. Y. Steeg- Tijms, mr. H.P. de Kanter, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	20 april 2026
Beroep ingediend door	bunq B.V., verzoeker in beroep, verder te noemen de bank
Tegen	De consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. De consument is gebeld door iemand die zich voordeed als bankmedewerker. Deze heeft haar overgehaald handelingen te verrichten onder het mom van klantveiligheid, waaronder het doorgeven van haar 6-cijferige beveiligingscode. Hierdoor heeft de fraudeur zijn eigen toestel kunnen koppelen aan het bankaccount van de consument. De fraudeur heeft ruim € 50.000,- van de bankrekening van de consument naar zichzelf kunnen overmaken. Het gaat om niet-toegestane transacties waarbij het uitgangspunt is dat de bank het bedrag aan de klant moet terugbetalen.

De Geschillencommissie heeft echter geoordeeld dat de consument slechts een deel van de schade terugkrijgt, omdat de consument grof nalatig heeft gehandeld. De Commissie van Beroep ziet dat anders. Voor grove nalatigheid is vereist dat een consument zich welbewust is van het feit dat hij het slachtoffer dreigt te worden van bankhelpdeskfraude, maar er toch voor kiest de instructies op te volgen van de persoon die zich voordoeft als bankmedewerker. Het kenmerk van bankhelpdeskfraude is echter dat een consument zodanig wordt gemanipuleerd dat hij denkt dat hij van doen heeft met een echte bankmedewerker. Daarom is er bij bankhelpdeskfraude van grove nalatigheid niet snel sprake. Als een consument aannemelijk heeft gemaakt dat hij het slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude, is het enkele verzaken van de veiligheidsverplichtingen niet grof nalatig.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 23 juni 2025 ontvangen beroepschrift, aangevuld bij aanvullend beroepschrift van 10 juli 2025 met bijlagen, heeft de bank bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 16 mei 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0382).
- 1.2 De consument heeft een op 8 september 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 10 november 2025. Namens de bank was daarbij mr. [naam 1], legal officer, aanwezig. De bank werd

vertegenwoordigd door mr. L. Stortelder en mr. B.P. van Wijk, beiden advocaat in Amsterdam. De consument was eveneens aanwezig, vergezeld door haar dochter. De consument werd vertegenwoordigd door mr. W.G. Jonker en mr. C. van der Meulen, beiden advocaat in Amsterdam. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Partijen hebben een pleitnota overgelegd.

2. De feiten

- 2.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 t/m 2.15. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 2.2 Op 15 mei 2023 heeft de consument een spaarrekening geopend bij de bank en daaraan haar iPhone en e-mailadres gekoppeld. Later heeft zij haar iPad daaraan toegevoegd.
- 2.3 Op 27 oktober 2023 om 21:30 uur heeft de consument een phishing mail ontvangen die afkomstig leek te zijn van de bank. Daarin werd haar verzocht om, in het kader van de klantveiligheid, 'de validatie van haar bankrekening af te ronden'. De consument heeft op een link in deze e-mail geklikt en haar bankgegevens ingevuld.
- 2.4 De consument is diezelfde avond om 22:15 uur gebeld vanaf een anoniem nummer door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank. Deze fraudeur heeft haar vertrouwen gewonnen en haar overgehaald handelingen te verrichten onder het mom van klantveiligheid, waaronder het doorgeven van haar 6-cijferige beveiligingscode. Hierdoor heeft de fraudeur zijn eigen toestel kunnen koppelen aan het bankaccount van de consument.
- 2.5 Enkele minuten later om 22:23 uur heeft de bank de consument notificatieberichten gestuurd naar haar e-mailadres waarin staat dat de consument via een ander apparaat bij de bank is ingelogd. Het bericht vermeldt verder dat de consument de inloggegevens in haar bank-app moet veranderen als zij denkt dat het iemand anders is geweest die heeft ingelogd. In het geval de consument geen toegang meer heeft tot haar bankaccount, moet zij contact opnemen met het support e-mailadres van de bank.
- 2.6 Om 22:29 uur heeft de fraudeur de spaarrekening van de consument omgezet in een betaalrekening. Ook heeft hij een virtuele creditcard aangevraagd en de dagelijkse limieten verhoogd. Hiertoe heeft hij de 6-cijferige beveiligingscode gebruikt.
- 2.7 Nadat het telefoongesprek met de fraudeur was beëindigd, heeft de consument op haar rekening gezien dat er afschrijvingen plaatsvonden. De consument heeft geprobeerd haar beveiligingscode te wijzigen om de transacties tegen te houden, maar zonder resultaat. Tussen 22:31 uur en 23:32 uur is in meerdere transacties een totaalbedrag van € 50.489,- van de rekening van de consument afgeschreven. Het geld is overgemaakt naar een cryptoplatform en naar een Spaans bankrekeningnummer.

- 2.8 Om 23:30 uur heeft de consument contact opgenomen met de SOS-telefoonlijn van de bank en met de support-chat van de bank. Om 23:35 uur heeft de bank de consument gevraagd alle relevante informatie door te geven. Om 00:24 uur heeft de consument geantwoord dat haar rekening is leeggehaald, dat zij de bank niet kon bereiken, dat zij tevergeefs heeft geprobeerd haar rekening te blokkeren en dat ze in contact is geweest met de politie. Om 02:08 uur heeft de bank haar account geblokkeerd en is een fraudeonderzoek gestart. De volgende dag om 12:38 uur heeft de bank de rekening van de consument beëindigd vanwege ongebruikelijke activiteiten.
- 2.9 Op 30 oktober 2023 heeft de consument aangifte gedaan van de fraude.
- 2.10 De bank heeft een terugbetalingsverzoek gericht aan het cryptoplatform en de Spaanse bank. Beide organisaties hebben laten weten dat de gelden niet veiliggesteld konden worden.
- 2.11 De bank heeft een coulancevoorstel gedaan aan de consument voor vergoeding van 70,05% van de geleden schade. Dit aanbod heeft de consument niet aanvaard. De bank heeft vervolgens haar aanbod ingetrokken.

3. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 3.1 De consument heeft gevorderd dat de bank haar volledige schade van € 50.849,- vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 28 oktober 2023. Subsidiair heeft de consument gevorderd dat de bank haar eerdere voorstel van vergoeding van 70,05% van het schadebedrag gestand doet.
- 3.2 De consument heeft aan deze vordering ten grondslag gelegd dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties en dat de bank wettelijk verplicht is dit bedrag te vergoeden. De consument heeft niet grof nalatig gehandeld maar is slachtoffer geworden van oplichting. Ze heeft direct actie ondernomen toen ze constateerde dat er geld van haar rekening was verdwenen. De bank heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden door niet meteen in te grijpen en door geen beveiligingsmaatregelen te treffen. Zo kon de fraudeur zonder afkoelingsperiode de spaarrekening omzetten naar een betaalrekening en binnen een uur 14 overboekingen verrichten, aldus de consument.
- 3.3 De Geschillencommissie heeft vastgesteld dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Deze blijven in beginsel voor rekening van de consument omdat zij in juridische zin grof nalatig gehandeld heeft. De Geschillencommissie ziet echter grond voor matiging van de aansprakelijkheid van de consument omdat de consument niet hoefde te verwachten dat de spaarrekening eenvoudig omgezet kon worden in een betaalrekening. Daarnaast hanteerde de bank geen afkoelingsperiode. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank een bedrag van € 35.367,- aan de consument moet vergoeden.

4. De beoordeling

- 4.1 Partijen zijn het erover eens dat de consument het slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude. Dit is een vorm van fraude waarbij een consument wordt benaderd door iemand die zich voordoeft als medewerker van een bank. De fraudeur weet deze consument zodanig te manipuleren dat dit tot gevolg heeft dat er vanaf de bankrekening van deze consument betalingen plaatsvinden die ten goede komen aan de fraudeur of diens handlanger. Een consument die het slachtoffer wordt van bankhelpdeskfraude verkeert in de (onjuiste) veronderstelling dat hij op instructie van zijn bank handelt om zijn geld veilig te stellen, terwijl hij in werkelijkheid eraan meewerkt dat een of meer betalingstransacties ten behoeve van de fraudeur plaatsvinden.
- 4.2 Bij de beoordeling van bankhelpdeskfraudezaken is het onderscheid tussen een 'niet-toegestane transactie' en een 'toegestane transactie' van belang. Onder een 'niet-toegestane betalingstransactie' wordt verstaan een transactie die op onrechtmatige wijze is verricht door een derde met gebruikmaking van een betaalinstrument van een consument en met toepassing van de tussen een consument en een bank overeengekomen vorm en procedure.¹ Op niet-toegestane betalingstransacties zijn de artikelen 7:528 en 7:529 BW van toepassing. Deze bepalingen zijn niet van toepassing op een 'toegestane betalingstransactie', dat wil zeggen een betalingstransactie die een consument zelf goedkeurt, bijvoorbeeld door het invoeren van een pincode. In dat geval kan het 'Coulancekader' van de Nederlandse Vereniging van Banken van toepassing zijn. Op grond van het Coulancekader kan een bank beslissen om – uit coulance – de schade die de gedupeerde consument heeft geleden, geheel of gedeeltelijk te vergoeden.
- 4.3 Partijen zijn het erover eens dat in dit geval sprake is van niet-toegestane betalingstransacties, zodat de artikelen 7:528 en 7:529 BW van toepassing zijn. Op grond hiervan gelden de volgende regels:
- i. Uit artikel 7:528 BW volgt dat de bank aan de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetaalt.
 - ii. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW draagt de consument echter alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, als deze zich hebben voorgedaan doordat de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Bij artikel 7:524 BW gaat het om de verplichtingen die de bank heeft gesteld aan het gebruik van een betalingsinstrument, hierna ook aan te duiden als: 'de veiligheidsverplichtingen'. Bij deze verplichtingen valt onder andere te denken aan het geheimhouden van inlognaam, wachtwoord en pincode.

¹ HR 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749.

- iii. Artikel 7:529 lid 2 BW bevat hierop een uitzondering die inhoudt dat als de consument niet aan zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW heeft voldaan, maar niet frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld, de rechter de in artikel 7:529 lid 1 BW bedoelde aansprakelijkheid van de consument kan beperken, rekening houdend met de aard van de persoonlijke betalingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig is gebruikt.

- 4.4 De vraag rijst wat wordt bedoeld met 'grove nalatigheid' in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Van grove nalatigheid is pas sprake wanneer aan het nalaten een gevaar was verbonden en een consument zich daadwerkelijk bewust is van dat gevaar maar desondanks niet anders heeft gehandeld. Voor grove nalatigheid is dus meer nodig dan onoplettendheid of gewone verwijtbaarheid. Vereist is dat een consument zich welbewust is van het feit dat hij het slachtoffer dreigt te worden van bankhelpdeskfraude, maar er toch voor kiest de instructies op te volgen van de persoon die zich voordoeft als bankmedewerker.
- 4.5 Aangezien het kenmerk van bankhelpdeskfraude is dat een consument zodanig wordt gemanipuleerd dat hij denkt dat hij van doen heeft met een echte bankmedewerker, is bij bankhelpdeskfraude van grove nalatigheid niet snel sprake. Een consument is zich dan namelijk niet bewust van het gevaar. Als een consument aannemelijk heeft gemaakt dat hij het slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude, kan dan ook niet het uitgangspunt zijn dat het enkele verzaken van de veiligheidsverplichtingen grof nalatig is. Daarvoor is meer nodig. Dit brengt mee dat in bankhelpdeskfraudezaken doorgaans niet voldaan zal zijn aan de uitzondering van artikel 7:529 lid 1 BW. In dat geval zal de hoofdregel van artikel 7:528 BW moeten worden toegepast en moet een bank de schade van een consument dus in beginsel volledig vergoeden. In die zin komt de Commissie van Beroep terug van haar oordeel in de uitspraak van 7 februari 2025 (nr. 2025-0012).
- 4.6 Dit alles neemt niet weg dat van een consument kan worden verlangd dat hij er alles aan doet om te helpen bij het onderzoek naar de fraude. Hij zal zijn bank van de benodigde informatie moeten voorzien zodat zijn bank zich een goed beeld kan vormen van hoe de fraude is verlopen.
- 4.7 In dit geval heeft de bank aangevoerd dat het betaalinstrument (de bunq app) aan alle wettelijke vereisten voldoet, maar dat de consument niet heeft voldaan aan haar wettelijke plicht om op veilige wijze met het betaalinstrument om te gaan. Volgens de bank heeft de consument haar beveiligingsgegevens telefonisch afgegeven aan de fraudeur, ondanks vele waarschuwingen van de bank aan haar klanten dat zij zich bewust moeten zijn van *phishing*. De bank heeft verder gesteld dat zij haar klanten op allerlei manieren heeft geïnformeerd dat zij hen nooit belt en dat medewerkers nooit om inloggegevens en/of beveiligingscodes vragen. De consument heeft niettemin, toen zij door de fraudeur werd gebeld, haar 6-cijferige beveiligingscode aan hem gegeven. Ook heeft zij op telefonische instructie van de fraudeur een nieuw apparaat aan haar account gekoppeld, waardoor zij de volledige controle over haar betaalinstrument uit handen heeft gegeven. Tot slot heeft de bank aangevoerd

dat het niet is gebleken dat de consument in een dusdanig kwetsbare geestestoestand verkeerde, dat het grof nalatig handelen haar niet verweten kan worden.

- 4.8 Wat de bank aanvoert, bevestigt de stelling van de consument dat zij door een fraudeur, die zich voordeed als medewerker van de bank, zodanig is gemanipuleerd dat zij haar beveiligingsgegevens aan de fraudeur heeft gegeven en dat zij heeft meegewerkt aan het koppelen van een nieuw apparaat aan haar account. Vervolgens hebben er, zonder dat de consument dat wilde, betalingstransacties vanaf haar bankrekening plaatsgevonden die ten goede zijn gekomen aan de fraudeur of aan een onbekende derde. De bank stelt weliswaar dat zij haar klanten doorlopend waarschuwt tegen bankhelpdeskfraude en dat de consument desondanks toch de instructies van de fraudeur heeft opgevolgd, maar dat leidt nog niet tot de conclusie dat de consument grof nalatig is geweest. Voor grove nalatigheid is nodig dat de consument zich welbewust was van het feit dat zij het slachtoffer dreigde te worden van bankhelpdeskfraude. Het is niet gebleken dat dat het geval is geweest. Op grond van artikel 7:528 BW moet de bank aan de consument dus het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetalen.
- 4.9 Het beroep van de bank is dus ongegrond en de beslissing van de Geschillencommissie dat de bank € 35.367,- aan de consument moet betalen, zal daarom worden bevestigd.
- 4.10 De Commissie van Beroep merkt op dat zij niet de oorspronkelijke vordering van de consument (betaling van € 50.849,-) kan toewijzen. In beroep geldt de regel dat degene die beroep instelt (in dit geval de bank), niet slechter af kan zijn door de uitspraak van de Commissie van Beroep. Omdat de consument geen beroep heeft ingesteld, is zij gebonden aan de uitspraak van de Geschillencommissie. De uitspraak van de Commissie van Beroep kan in dit geval dus niet tot gevolg hebben dat de bank een hoger bedrag aan de consument moet betalen.

5. De beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

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