Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0705

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	21 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 3) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Via sociale media is hij in contact gekomen met een oplichter. Dat contact heeft geleid tot elf overboekingen van in totaal € 17.650,- naar vier Duitse bankrekeningen, twee overboekingen van € 1.920,- en € 220,- naar een account bij een cryptoplatform om weer toegang te krijgen tot een wallet waar zijn geld in zou zitten en één overboeking van € 3.000,- naar een Spaanse bankrekening. De bank heeft de overboekingen niet onderzocht en niet tegengehouden. De consument stelt dat de bank daarmee haar zorgplicht heeft geschonden en vordert € 22.790,- aan schadevergoeding van de bank. De bank zou volgens de consument € 3.000,- aan hem terugbetalen, maar deze afspraak is voor de commissie niet komen vast te staan. De commissie oordeelt verder dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en wijst daarom de vordering tot schadevergoeding af.

3. De beoordeling

Waren de betalingen van in totaal € 22.790,- toegestane betalingstransacties?

3.1 Partijen verschillen niet van mening over het feit dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Dergelijke toegestane betalingstransacties komen dan voor rekening van de consument.[1] De omstandigheid dat de consument de betalingen onder beïnvloeding en/of druk van de oplichter heeft verricht, tast de verleende toestemming voor de betalingen niet aan.[2]

Is er een afspraak gemaakt met de bank over het terugbetalen van € 3.000,-?

3.2 De commissie stelt vast dat de consument geen bewijs heeft geleverd van zijn stelling dat de bank hem bevestigd heeft dat zijn overboeking van € 3.000,- was geweigerd en binnen twee weken aan hem zou worden terugbetaald. De bank betwist dit ook. De stelling van de consument berust op e-mails van 'support@bunnq.com'. De bank heeft ontkend dat dit domein van haar is. Het domein van de bank is bunq.com, zonder dubbele "n". De e-mails met daarin de afspraak lijken daarmee onderdeel van de fraude te zijn geweest.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.3 De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaal-opdrachten. De bank is gehouden om correct ingevoerde en geautoriseerde betalingen uit te voeren. Wel kan van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[3] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daad-werkelijk gevaarsbewustzijn had van het ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen. In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank.

3.4 De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. Er bestond geen wetenschap bij de bank dat er sprake was van oplichting ten tijde van het uitvoeren van de bewuste overboekingen. Tenzij er concrete aanwijzingen zijn van fraude of misbruik, kan van de bank ook niet worden verlangd dat zij zelfstandig onderzoek doet naar mogelijke onregelmatigheden, betalingen blokkeert of de consument daarvoor waarschuwt. De stelling van de consument dat hij voorheen nooit geld overmaakte naar het buitenland en nooit zulke grote geldbedragen, betekent niet dat de bank wist dat de consument slachtoffer dreigde te worden van fraude of misbruik. De overboekingen pasten wellicht niet bij het normale bestedingspatroon van de consument, maar dat betekent niet dat de bank zich daarvan bewust was.

---

[1] Zie artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie o.a. GC Kifid nr. 2026-0334.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

En zelfs als de bank zich daar wel van bewust was, volgt enkel daaruit nog niet dat de bank zich bewust was van dreigende fraude of misbruik. De bijzondere zorgplicht van de bank kent ook geen algemene monitoringsplicht om fraude op te sporen. Het aannemen van een dergelijke verplichting zou op gespannen voet staan met het geautomatiseerde karakter van het betalingsverkeer en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is.

4. De beslissing

De commissie 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 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 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