Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0484

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	22 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een betaalrekening bij de bank met een daaraan gekoppelde creditcard. De consument dacht via Marktplaats een betaling te ontvangen van een derde. Via een e-mail van deze derde kreeg zij een link om eerst haar creditcardgegevens te bevestigen. Daarna kreeg zij een melding van de bank via de mobiel bankieren app die zij heeft goedgekeurd, waardoor zij een bedrag van € 298,10 vanaf haar rekening heeft overgemaakt naar die derde. De consument vordert van de bank terugbetaling van het bedrag, omdat het volgens haar zou gaan om een niet-toegestane betalingstransactie. Zij stelt niet ingestemd te hebben met de betaling en dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft door de transactie niet te blokkeren. De commissie oordeelt dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie en dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat in dit geval de bank niet verplicht is om de schade van de consument te vergoeden.

Er is sprake van een toegestane betalingstransactie

3.2 De consument stelt dat een betaling slechts geautoriseerd is indien de betaler daadwerkelijk heeft ingestemd met de uitvoering ervan.[1] Zij heeft niet ingestemd met de betalingstransactie, omdat zij is misleid door een derde. Zij dacht door de melding op de app de ontvangst van een betaling te bevestigen, daardoor ontbrak haar wil tot het verrichten van een betaling. En daardoor is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie.

3.3 De commissie begrijpt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, maar dit maakt niet dat de betaling juridisch als niet-toegestaan kan worden aangemerkt. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure.[2] Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. De betalingstransactie die in dit geschil ter discussie staat is volgens de overeengekomen vorm en procedure door de consument goedgekeurd. De consument heeft op 27 juli 2025 de betalingstransactie zelf goedgekeurd in de mobiel bankieren app, door daarop in te loggen via haar telefoon en vervolgens de betalingstransactie via de app te bevestigen met haar persoonlijke 6-cijferige beveiligingscode. Daarmee heeft zij de betaling geautoriseerd op de overeengekomen procedure en is er sprake van een toegestane betalingstransactie die in principe voor rekening van de consument komt.[3]

3.4 De omstandigheid dat de consument door een derde is misleid om zonder haar weten een betalingstransactie uit te voeren, tast de aldus verleende instemming met de betaling niet aan.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 Er is pas sprake van een zorgplichtschending als de bank daadwerkelijk wist van fraude of misbruik op het moment van uitvoering van de betaling en desondanks geen (nader) onderzoek heeft gedaan[4]. Hiervan is in dit geval geen sprake.

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank als betaaldienstverlener is opgetreden en dat die rol in beginsel beperkt is tot het uitvoeren van betaalopdrachten. De bank is wettelijk verplicht om betalingstransacties die op de overeengekomen wijze tot stand zijn gekomen uit te voeren.[5] Daarnaast is niet gebleken dat de bank beschikte over subjectieve kennis van de fraude, de bank was geen partij bij de communicatie tussen de consument en de fraudeur en had geen inzicht op de wijze waarop zij is bewogen tot het verrichten van de betaling.

---

[1] Op grond van artikel 7:522 lid 1 BW.
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 7:522 lid 1 en 2 BW.
[4] Zie o.a. HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.

3.7 Voor het aannemen van een zorgplichtschending is vereist dat de bank beschikte over voldoende concrete aanwijzingen van fraude of misbruik op het moment van uitvoering van de betaling. Daarbij is ook van belang of de bank op dat moment ook daadwerkelijk wetenschap had van frauderisico, dan wel dat zij in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een frauderisico.

3.8 Niet is komen vast te staan dat de bank ten tijde van de autorisatie en uitvoering van de betaling over dergelijke wetenschap beschikte. Er zijn geen aanwijzingen dat de bank ten tijde van de betalingstransactie bekend was met de oplichting of met het achterliggende contact tussen de consument en de fraudeur. De bank was geen partij bij die relatie en had geen inzicht in de wijze waarop de consument tot de betaling is bewogen.

3.9 Dat de betaling nadien nog enige tijd als “gereserveerd” zichtbaar was en dat de consument in die periode contact heeft opgenomen met de bank, leidt niet tot een ander oordeel. De aanduiding “reservering” heeft een administratief karakter en betekent niet dat de betaling nog kon worden tegengehouden. Een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Dat is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener (de bank) van de betaler (de consument) wordt ontvangen. Hieruit volgt dat de betaalopdracht onherroepelijk was vanaf het moment dat de bank de betaalopdracht van de consument had ontvangen via de mobiel bankieren app en dat de consument deze daarna niet meer kon intrekken.[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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

[6] Zie artikel 7:534 lid 1 in samenhang met artikel 7:532 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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