Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0650

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder ook te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Fraude. Toegestane betalingstransacties. De consument is slachtoffer geworden van fraude doordat betalingstransacties ten nadele van de consument hebben plaatsgevonden. De consument vordert dat de bank zijn schade vergoedt. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank bewezen dat het in deze zaak gaat om toegestane betalingstransacties. De bank is slechts opgetreden als betaaldienstverlener en zij was verplicht de betalings-transacties uit te voeren. Zij heeft haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden en is niet verplicht tot betaling van een schadevergoeding. De vordering 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) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) aanvullende stukken door de bank ter zitting ingebracht.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 juni 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met vertegenwoordiger mevrouw mr. N.C. Holst (advocaat). Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] (Legal Officer) en de heer mr. [naam 2] (jurist).

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 Op enig moment in 2023 is de consument benaderd door een derde (hierna: fraudeur I).

Fraudeur I vertelde de consument dat hij werkzaam was bij een bedrijf in Amerika en bracht de consument in contact met een andere derde. Op 5 juli 2023 is op naam van de consument in ieder geval één bankrekening geopend bij de bank (hierna: de bankrekening). Op diezelfde dag om 16:04 uur is er ingelogd op het bij de bankrekening toebehorende bunq-account door het invoeren van de zescijferige beveiligingscode en het bijbehorende e-mailadres of telefoonnummer. Om 16:06 uur is een nieuw apparaat gekoppeld aan het bunq-account, nadat de consument een biometrische gezichtsverificatie heeft uitgevoerd via het zogeheten Onfido-verificatieproces.

2.2 Tussen 10 juli 2023 en 20 december 2023 zijn van de bankrekening betalingstransacties verricht naar buitenlandse rekeningnummers die niet op naam van de consument staan. De betalingstransacties hebben een totaalbedrag van € 94.697,-. Uit de bankadministratie blijkt dat de consument gedurende deze periode minimaal 12 keer het Onfido-verificatieproces heeft doorlopen. Daarnaast heeft de consument een betaalrekening bij een andere bank. Tussen 16 november 2023 en 18 januari 2024 heeft de consument van zijn betaalrekening bij die andere bank meerdere overboekingen gedaan naar de bankrekening voor een totaalbedrag van € 96.200,-.

2.3 Tussen 26 juli 2023 en 12 oktober 2023 zijn er berichten gewisseld tussen de bank en het bunq-account. In dit contact heeft de bank controlevragen gesteld over een aantal transacties. Vanuit het bunq-account op naam van de consument is telkens gereageerd dat hijzelf die transacties heeft verricht of werd er gevraagd naar de status van transacties.

2.4 Op 16 november 2023 om 09:11 uur is er ingelogd in het bunq-account op naam van de consument met de zescijferige beveiligingscode en het bijbehorende e-mailadres of telefoonnummer. Op datzelfde moment is een tweede apparaat gekoppeld aan het bunq-account op naam van de consument, nadat de consument het Onfido-verificatieproces had doorlopen.

2.5 Op 19 januari 2024 heeft de bank de consument via de Support Chat medegedeeld dat de bankrekening wordt gesloten, omdat deze niet is gebruikt in lijn met de daarvoor geldende algemene voorwaarden. Op 26 januari 2024 heeft de bank de bankrekening geblokkeerd. Op 6 maart 2024 heeft de bank het resterende bedrag van de bankrekening overgeboekt naar de betaalrekening van de consument bij de andere bank.

2.6 Op 24 april 2024 heeft de consument de bank per brief aansprakelijk gesteld voor de schade, waarna de bank op 3 juni 2024 per e-mail heeft medegedeeld dat de consument geen recht heeft op vergoeding van zijn schade. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.7 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 94.697,- vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 16 mei 2024. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende:

- De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Hij is daarbij misleid door fraudeurs, die hem een foto en kopie van zijn identiteitskaart hebben weten te ontfutselen en daarna, zonder zijn toestemming, vier bankrekeningen bij de bank hebben geopend en frauduleuze transacties hebben verricht. De consument werd pas bewust van de fraude nadat zijn bankrekening werd geblokkeerd.

- De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument geschonden. Doordat elementaire veiligheidsregels bij de bank ontbreken, was het mogelijk voor de fraudeurs om in ieder geval bankrekeningen op naam van de consument te openen om frauduleuze transacties te verrichten. De bank heeft niet gecontroleerd of de gegevens die zijn gebruikt overeenkomen met de gegevens van degene op wiens naam de bankrekening is geopend. Bovendien heeft de bank de frauduleuze transacties niet gesignaleerd en ook geen navraag ernaar gedaan bij hem. De bank heeft ook nagelaten de consument te waarschuwen dat hij mogelijk slachtoffer was van fraude. De bank had dit wel moeten doen, want de transacties zijn verricht naar dubieuze cryptobedrijven zonder vergunning. Bovendien is de consument een man van 89 jaar die voor het eerst van zijn leven ging beleggen op online crypto-platforms.

- Voorts is er in deze zaak sprake van niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) hadden de betalingstransacties door de bank slechts uitgevoerd mogen worden met instemming van de consument. Omdat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd, is er sprake van niet-toegestane betalingstransacties. De consument heeft niet grof nalatig gehandeld, omdat hij de inloggegevens en andere beveiligingsfuncties van het bunq-account nooit heeft gehad en deze dus ook niet heeft kunnen delen. De bank moet op grond van artikel 7:528 lid 1 BW het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie aan de consument terugbetalen.

Het verweer

2.8 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 Vooropgesteld betreurt de commissie dat de consument het slachtoffer is geworden van fraude en als gevolg daarvan schade heeft geleden. De rol van de commissie is echter beperkt tot de beoordeling of de bank verplicht is de consument € 94.697,- en de wettelijke rente daarover te betalen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is en zij licht dit oordeel hieronder toe.

Het gaat om toegestane betalingstransacties

3.2 Partijen verschillen van mening over de kwalificatie van de betalingstransacties. De commissie moet daarom eerst vaststellen of de betalingstransacties – wettelijk gezien – worden aangemerkt als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de consument heeft ingestemd volgens de met de bank overeengekomen procedure. Het uitgangspunt is dat de consument voor toegestane betalingstransacties zelf verantwoordelijk is. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt aangemerkt als niet-toegestaan. Artikel 7:528 lid 1 BW bepaalt dat de bank in beginsel het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie moet terugbetalen. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW geldt deze verplichting voor de bank *niet* als de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

3.3 De commissie kan niet anders dan concluderen dat het in deze zaak gaat om toegestane betalingstransacties. Uit de bankadministratie en aan de commissie overgelegde stukken volgt dat de consument twee apparaten heeft geautoriseerd door het Onfido-verificatieproces te doorlopen waarbij biometrische gezichtsverificaties zijn uitgevoerd. Daarbij heeft hij een selfie-video opname gemaakt vanuit verschillende hoeken. De betalingstransacties zijn verricht vanaf deze twee geautoriseerde apparaten door een alleen bij de consument bekende zescijferige beveiligingscode in te toetsen. Gelet hierop is het niet aannemelijk dat de consument, zoals hij stelt, nooit toegang heeft gehad tot de bankrekening of beveiligingsfuncties van de bankrekening en de betalingstransacties om die redenen niet verricht kan hebben. Daarmee is voldaan aan de regelgeving onder de Richtlijn Betaaldiensten (PSD2) en de daarin uitgewerkte *Strong Customer Authentication*, die bepaalt dat een betalingstransactie door de bank slechts wordt uitgevoerd met inachtneming van minimaal twee van drie onafhankelijke factoren.

De bank heeft haar (bijzondere) zorgplicht niet geschonden

3.4 Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank, in haar rol als betaaldienstverlener, gehouden de betaalopdrachten door te voeren.[1] De bank is op basis van dit wettelijk kader in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[2] Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.5 De commissie stelt voorop dat er op de bank op grond van de contractuele relatie met de consument een zorgplicht rust. In de hoedanigheid van betaaldienstverlener rust op de bank onder omstandigheden een bijzondere zorgplicht.

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832 en 2025-0452, te vinden op www.kifid.nl.

Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat. Zij dient dan wel op de hoogte te zijn van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[3]

3.6 De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevens-verwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Van de bank 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 de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als de bank – 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 de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.[5]

3.7 Toegespitst op deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de door de consument verrichte betalingstransacties 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten op rekeningen van de consument en het daaraan verbonden gevaar. De bank had daarvan met andere woorden op dat moment geen daadwerkelijke kennis. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. Het staat vast dat de consument toegang had tot de bankrekening en in ieder geval wist van het bestaan ervan. Hij heeft in de periode tussen 5 juli 2023 en 21 maart 2024 minstens 13 keer het Onfido-verificatieproces doorlopen om toegang te krijgen tot zijn bankrekening of betalingstransacties te autoriseren. Daarnaast heeft hij uit eigen beweging tussen 16 november 2023 en 18 januari 2024 meerdere overboekingen gedaan van zijn betaalrekening bij [naam bank] naar de bankrekening voor een totaalbedrag van € 96.200,-. Daarbovenop komt dat de Support Chat vanuit het bunq-account verscheidene keren is gebruikt om te vragen naar (de status van) betalings-transacties. De commissie is van oordeel dat er voor de bank geen reden bestond om te twijfelen aan de verrichte betalingstransacties of de authenticiteit daarvan.

---

[3] Zie HR 23 december 2015, ECLI:NL:HR:2005 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0053, te vinden op www.kifid.nl.

Conclusie

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden de schade van de consument te vergoeden voor het uitvoeren van de toegestane betalingstransacties.

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

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

(...)

Artikel 7:533 BW

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.