

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0124

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. A. Sangar, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

### Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. Verzwaarde stelplicht. Een onbevoegde heeft met de creditcard van de consument transacties verricht voor een totaalbedrag van € 1.460,56. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat bunq dit bedrag dient te vergoeden. De commissie oordeelt dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW en dat bunq het bedrag daarom niet hoeft te vergoeden.

### 1. De 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 bunq; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van bunq.
- 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. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt een account met een betaalrekening aan bij bunq B.V. (hierna: bunq). Aan dit account is een Mastercard (hierna: de creditcard) gekoppeld.
- 2.2 Op 7 juni 2023 om 19:59 uur werd een nieuw apparaat gekoppeld aan het account van de consument.

- 2.3 Om 19:59 uur heeft bunq een e-mail naar het e-mailadres van de consument gestuurd met een melding hiervan. In deze e-mail staat het volgende:

*"(...)We noticed you just logged in on browser: IP address [IP adres]. We're sending this email to make sure it was you. **If this was you, then feel free to ignore it. If this wasn't you, and believe your account is compromised, follow the steps below to make your account secure.**(...)"*

- 2.4 Om 20:10 uur is deze e-mail door de consument gelezen. Tussen 20:43 – 20:54 uur zijn er met de creditcard van de consument drie transacties verricht voor een totaalbedrag van € 1.460,56. Hierbij zijn het volledige kaartnummer en de CVC-gegevens ingevoerd om de transacties te autoriseren.

- 2.5 De consument heeft op 9 juni 2023 bij bunq gemeld dat hij de transacties niet heeft geautoriseerd, waarna bunq diezelfde dag het account van de consument heeft geblokkeerd.

- 2.6 Op 12 juni 2023 heeft de consument aangifte gedaan van cybercrime. In het proces-verbaal staat:

*"(...)op 7 juni om 19:50 uur (Portugese tijd) ontving ik een melding op mijn mobiele telefoon over een overboeking naar Moonpay van € 753,84 waardoor ik niet de kans kreeg om validatie te verkrijgen, omdat het meteen is gemaakt. Toen ik de overboeking probeerde te annuleren, kreeg ik opnieuw een melding van een overboeking van € 471,15, die ik ook niet kon annuleren. dan doen ze weer een overboeking van € 235,57 zonder dat ik het kan verzilveren.(...)"*

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert vergoeding van het totaalbedrag van de betalingstransacties, € 1.460,56.
- 2.8 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat zijn account is gehackt en dat de hacker zonder zijn toestemming de betalingstransacties heeft verricht.

#### *Het verweer*

- 2.9 Tegen de stellingen van de consument heeft bunq verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of bunq gehouden is aan de consument het totaalbedrag van de betalingstransacties van € 1.460,56,- te vergoeden. De commissie oordeelt dat bunq dat niet hoeft te doen. De commissie licht dat oordeel toe.

*Grove nalatigheid consument*

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties.
- 3.3 Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) moet de betaaldienstverlener, in dit geval bunq, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler, in dit geval de consument, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Echter, op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie niet terug te betalen als de betaler 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.
- 3.4 Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument zijn account gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. Die voorwaarden houden onder meer in dat de consument de inloggegevens en andere beveiligingsfuncties van zijn account strikt voor hemzelf houdt, deze niet met derden deelt en deze niet ergens anders dan in de officiële apps of in de officiële webinterface gebruikt.<sup>1</sup>
- 3.5 Hoewel het aan bunq is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde stelplicht.<sup>2</sup> Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om een nieuw apparaat aan het account van de consument te kunnen koppelen en om de transacties te autoriseren. Een andere regel zou bunq voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.
- 3.6 Een betaling vanuit het account van de consument kan alleen worden gedaan vanaf een geautoriseerd apparaat. Om een nieuw apparaat te autoriseren (lees: toe te voegen aan het account) dient allereerst de bunq-applicatie te worden gedownload op het nieuwe toestel. Om transacties te kunnen doen, dient vervolgens te worden ingelogd met de inloggegevens van de consument. De onbevoegde heeft de transacties aldus geautoriseerd.
- 3.7 De consument heeft geen enkel inzicht gegeven in de wijze waarop zijn inloggegevens in handen van de onbevoegde zijn gekomen.
- 3.8 De consument heeft de e-mail waarin bunq hem informeerde dat een nieuw apparaat aan zijn account was gekoppeld om 20:10 uur gelezen. Hij heeft bunq niet, anders dan hem door bunq is geïnstrueerd, terstond geïnformeerd dat hij geen nieuw apparaat aan zijn account had gekoppeld.

---

<sup>1</sup> Zie artikel 10.1 en 12.1 van de bunq-voorwaarden (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).

<sup>2</sup> Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-308 en 2019-733.

- 3.9 Wettelijk gezien kwalificeert het handelen van de consument als 'grof nalatig', zoals bepaald in artikel 7:529 lid 1 BW. Het gevolg daarvan is dat de consument zelf aansprakelijk is voor de transacties. De commissie benadrukt dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dit betekent dat de commissie geen moreel oordeel geeft over de handelwijze van de consument.

#### *Conclusie*

- 3.10 Gelet op het voorgaande is bunq niet gehouden het bedrag van de betalingstransacties aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

## **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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **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 relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. (...)

#### **Artikel 7:524 BW**

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
  - a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
  - b. (...)
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
3. (...)

#### **Artikel 7:528 BW**

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. (...)
3. (...)
4. (...)
5. (...)
6. (...)

**Artikel 7:529 BW**

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2. (...)

3. (...)

4. (...)

5. (...)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de bunq-voorwaarden

### Artikel 10.1 Zorgplicht

We willen dat je onze producten en diensten met zorg en respect gebruikt, voor jouw eigen veiligheid en die van anderen. Misbruik omvat alle illegale activiteiten of handelingen die schadelijk zijn voor bunq, onze gebruikers of andere mensen. Om te voldoen aan jouw verantwoordelijkheden, verzoeken we je:

- Houd jouw persoonlijke informatie volledig en up-to-date;
- Controleer jouw account regelmatig en laat het ons meteen weten als iets ongewoon lijkt of als je problemen heeft;
- Gebruik je gezonde verstand en volg de beveiligingsrichtlijnen bij het gebruik van jouw bunq account, de bunq app, de Together community of een ander bunq product of service.

We willen dat je onze app gebruikt waarvoor hij bedoeld is - bankieren en betalen. Gebruik hem alsjeblieft niet voor iets anders.

Als bank moeten we in de gaten houden hoe jouw account wordt gebruikt. Als we merken dat jouw account wordt gebruikt op een manier die niet in overeenstemming is met het beoogde doel en we vinden dat het te riskant is, moeten we jouw account mogelijk sluiten zonder enige aansprakelijkheid van onze kant.

### Artikel 12.1 Accountveiligheid

We willen je helpen om jouw geld en account veilig te houden. Hier is wat je kan doen om jezelf te beschermen. Neem maatregelen om onbevoegde toegang tot jouw account en de informatie die je verzamelt via onze diensten te voorkomen. Vergeet niet dat het jouw verantwoordelijkheid is om de app en website veilig te gebruiken, dus neem alle nodige voorzorgsmaatregelen om jouw account veilig te houden.

Je kun je meer lezen in ons document [Fraude herkennen](#). Maar volg in het algemeen deze stappen om jouw account veilig te houden:

- Houd jouw inlogcodes en beveiligingsfuncties voor jezelf;
- Deel ze nooit met iemand anders en gebruik ze niet buiten onze officiële apps of webinterface;
- Zorg ervoor dat alleen je jouw kaarten gebruikt; Bescherm alle jouw apparaten met toegangsbeveiliging, zoals een inlogcode;
- Gebruik de nieuwste versies van onze apps en houd het besturingssysteem van jouw up-to-date en vrij van illegale software;
- Als je de bunq app of webinterface in het openbaar gebruikt, zorg er dan voor dat niemand over jouw schouder meekijkt;
- Controleer jouw minstens één keer per twee weken;
- Leer meer over veelvoorkomende online zwendel zoals phishing;
- Meld problemen onmiddellijk aan ons en volg onze instructies op.

**Communicatie:**

We zullen je nooit vragen om jouw inlogcodes of beveiligingsfuncties via telefoon, e-mail of WhatsApp;

Als je communicatie van ons ontvangt die je niet vertrouwt, neem dan onmiddellijk contact met ons op via de supportchat;

Als je verdachte communicatie ontvangt die beweert van ons te komen, klik dan niet op links en geef geen persoonlijke informatie en meld dit aan ons.

**Gebruik jouw account:**

- Jouw account is persoonlijk en mag alleen worden gebruikt door je;
- Deel je inloggegevens niet met derden. Als je een sub-account wilt delen met een andere bunq Gebruiker, doe dit dan door bunq's functie voor gedeelde toegang te gebruiken;
- Je verantwoordelijk bent voor onrechtmatig gebruik van jouw account;
- We kunnen ongebruikelijk transactiegedrag onderzoeken en vragen om jouw medewerking. Een weigering om mee te werken kan uiteindelijk leiden tot het afsluiten van jouw account.