

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0382

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter. mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Groen, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	16 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betaling. Bankhelpdeskfraude. De consument hield een spaarrekening aan bij de bank. De consument is slachtoffer geworden van fraude waarbij zij haar spaartegoed van € 50.849,- is verloren. De consument stelt de bank hiervoor aansprakelijk. Daarnaast verzoekt zij om een coulancevergoeding. De commissie oordeelt dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld. De commissie ziet in het onderhavige geval wel aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument op grond van artikel 7:529 lid 2 BW te beperken. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 correspondentie met partijen van 15 augustus 2024 en 2 september 2024; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 februari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar dochter en mr. W.G. Jonker, advocaat te Amsterdam. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 1], Legal Officer, mr. L. Stortelder, advocaat te Amsterdam en haar kantoorgenoot B. van Wijk.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma en mr. J. van der Groen, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 15 mei 2023 heeft de consument een spaarrekening geopend bij de bank met daaraan gekoppeld haar iPhone en haar e-mailadres. Later is haar iPad daaraan toegevoegd.
- 2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden bunq Personal van toepassing verklaard. Daarin staat opgenomen:

'bunq Easy Savings Personal

Open binnen 5 minuten een Easy Savings account en begin met sparen, zonder enige moeite. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing, voor zover relevant, voor bunq Easy Savings Personal. Neem een kijkje op onze website voor alle kenmerken van dit Plan. Wees ervan bewust dat dit een spaarrekening is en geen betaalrekening. Sommige wettelijke bepalingen zijn dus niet van toepassing op dit account.

(...)

9. Rente

bunq betaalt rente op je spaarrekening. Omdat bunq de dingen graag anders doet, kun je tot twee keer per maand per gebruiker rechtstreeks geld van je spaarrekening opnemen

(...)

15. Betalingen

Algemeen

Met de bunq app kun je betaalopdrachten geven. We voeren een betaalopdracht alleen uit als je ons daarvoor goedkeuring hebt gegeven en de betaling daarmee geautoriseerd hebt. Om betaalopdracht te geven dien je in te loggen in de bunq app en op de daarvoor bedoelde knop drukken. In sommige gevallen zullen wij om veiligheidsredenen vragen om je goedkeuring te bevestigen met een extra actie, bijvoorbeeld door middel van het invullen van een code of biometrische authenticatie.

(...)

40. Algemene beveiliging van je account

Om je geld en je account veilig te houden, zullen we moeten samenwerken. Hieronder vind je hoe. Neem alsjeblieft adequate maatregelen en span je naar beste kunnen in om ongewenste toegang tot en gebruik van je account te voorkomen. Doe alsjeblieft hetzelfde voor de informatie die je via onze diensten verzamelt. Om je op weg te helpen hebben wij veiligheidsvoorschriften opgesteld. Onderstaand de belangrijkste voorschriften:

- houd je inlogcodes en andere beveiligingsfeatures strikt geheim, deel ze niet met anderen en gebruik ze nooit ergens anders dan in de officiële bunq apps of in onze officiële web interface;
- zorg ervoor dat niemand anders dan jij je passen gebruikt;
- zorg ervoor dat je telefoon en je andere apparaten beveiligd zijn (stel in ieder geval een vorm van toegangsbeveiliging in, bijvoorbeeld een inlogcode);
- gebruik altijd de laatste versie van onze apps en zorg dat het besturingssysteem van al je apparaten up-to-date en in orde is (geen illegale software);

- wanneer je de bunq app of web interface in het openbaar gebruikt, kijk dan over je schouders om zeker te zijn dat er geen ongeautoriseerde mensen meekijken;
- controleer je account in ieder geval eens per twee weken;
- breng jezelf op de hoogte van veelvoorkomende (online) oplichtingspraktijken, zoals phishing;
- meld onregelmatigheden altijd direct en volg onze instructies.

Wij zullen nooit om jouw inlogcodes of andere zaken gerelateerd aan de beveiliging van je account vragen via de telefoon, email of WhatsApp. Mocht je berichten van ons ontvangen die je niet (helemaal) vertrouwt, neem dan alsjeblieft onmiddellijk contact met ons op via de support chat. Mocht je ooit berichten ontvangen van een verdacht telefoonnummer of e-mailadres die claimen van bunq te zijn, klik dan alsjeblieft niet op een link, verstrek geen persoonlijke informatie en deel geen inloggegevens via zo'n link en meld het onmiddellijk aan ons.

*Wees je alsjeblieft bewust van phishing. Phishing betreft andere mensen die proberen om jouw inlogcodes of andere vertrouwelijke informatie te verkrijgen. Veelvoorkomende phishing manieren vinden plaats via online websites zoals Marktplaats, betreft personen die zich voordoen als medewerker van bunq of van een overheidsinstantie (zoals de Belastingdienst). Klik nooit op links die je niet herkent en vul nooit gegevens in op websites die je niet bekend voorkomen. Als je niet zeker weet of iemand je probeert te phishen, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op zodat we je kunnen helpen.
(...)*

- 2.3 Op 27 oktober 2023 om 21:30 uur heeft de consument een phishingmail ontvangen welke afkomstig leek te zijn van de bank en waarin aan haar wordt 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 met een anoniem nummer door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank. Deze fraudeur heeft haar vertrouwen ingewonnen 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 op haar e-mailadres waarin staat dat ze via een ander apparaat bij de bank is ingelogd en dat als ze denkt dat dit iemand anders is geweest, ze de inloggegevens in haar bank-app moet veranderen. Ook staat in het bericht dat in het geval de consument geen toegang meer heeft tot haar bankaccount ze contact moet 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 Direct 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. Om 23:30 uur heeft zij contact opgenomen met de SOS-telefoonlijn van de bank en daarnaast met de support-chat van de bank. Dat heeft niet geleid tot het voorkomen van de schade.
- 2.8 Tussen 22:31 uur en 23:32 uur is in meerdere transacties een totaalbedrag van € 50.489,- van de rekening van de consument afgeschreven en zijn de gelden overgemaakt naar een cryptoplatform en naar een Spaans bankrekeningnummer.
- 2.9 Om 23:35 uur heeft de bank de consument gevraagd alle relevante informatie door te geven met betrekking tot het hulpverzoek van de consument.
- 2.10 Om 00:24 uur heeft de consument gereageerd en aangegeven dat haar rekening is leeggehaald, ze de bank niet kon bereiken, ze tevergeefs heeft getracht haar rekening te blokkeren en dat ze in contact is geweest met de politie.
- 2.11 Om 02:08 heeft de bank haar account geblokkeerd en is zij een fraudeonderzoek gestart.
- 2.12 De volgende dag om 12:38 uur heeft de bank de rekening van de consument beëindigd vanwege ongebruikelijke activiteiten.
- 2.13 Op 30 oktober 2023 heeft de consument politieaangifte gedaan van de fraude.
- 2.14 De bank heeft een terugbetalingsverzoek gericht aan het cryptoplatform en de Spaanse bank (zie overweging 2.8). Beide organisaties hebben laten weten dat de gelden niet veiliggesteld konden worden.
- 2.15 De bank heeft een coulancevoorstel gedaan aan de consument voor vergoeding van 70,05% van de geleden schade. Dit aanbod is door de consument niet aanvaard en zij heeft verzocht om voortzetting van de procedure. De bank heeft als gevolg hiervan haar aanbod ingetrokken.

De klacht en vordering van de consument

- 2.16 De consument vordert dat de bank de door haar geleden schade – deze bedraagt volgens de consument € 50.849 – geheel dan wel gedeeltelijk vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 28 oktober 2023, dan wel dat de bank het coulanceaanbod van 70,05% gestand doet. Daarnaast vordert de consument een proceskostenvergoeding. Ter onderbouwing van de vordering stelt de consument, kort en bondig weergegeven, het volgende.

- 2.17 Van belang is dat de consument bewust een spaarrekening bij de bank heeft geopend met beperkte opnamemogelijkheid (zie overweging 2.2). Ze heeft vanaf het openen van de rekening geen enkele keer een bedrag van de rekening opgenomen.
- 2.18 De consument heeft tweemaal een phishingmail ontvangen, naar het leek, van de bank. Ze heeft op de link in de mail geklikt. Daarna is ze gebeld door de fraudeur. De fraudeur heeft haar ervan overtuigd dat hij een medewerker is van de bank en dat haar rekening bij de bank beschermd diende te worden tegen fraude. Ook werd haar verteld dat haar rekening zou worden beëindigd als ze dit 'validatieproces' niet zou doorlopen. Onder valse voorwendselen en op verzoek van de fraudeur heeft ze haar 6-cijferige beveiligingscode afgegeven.
- 2.19 De bank is gehouden de schade van de consument te vergoeden op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Er is geen sprake van grof nalatig handelen door de consument. Uit relevante jurisprudentie volgt dat het enkel verstrekken van toegang tot een (digitale) bankomgeving niet kan leiden tot de conclusie dat sprake is van grove nalatigheid. Grove nalatigheid dient bovendien niet lichtvoetig aangenomen te worden. En zeker niet als het gaat om een consument op leeftijd die voor het eerst in haar leven met dergelijke praktijken wordt geconfronteerd. De consument heeft meteen nadat ze had opgehangen met de fraudeur haar rekening gecheckt en geconcludeerd dat er gelden waren afgeboekt. Ze heeft vervolgens direct actie ondernomen en gehandeld in lijn met wat de bank haar adviseerde in haar e-mailberichten.
- 2.20 De bank heeft de op haar rustende zorgplicht jegens de consument geschonden door niet tijdig in te grijpen. Er was immers sprake van op de rekening ongebruikelijke handelingen en transacties. Ook was de bank bekend met het specifieke risico van toegenomen online bankfraude voor de groep spaarders bij de bank. De bank had dan ook een zorgplicht om de consument te beschermen tegen de eigen lichtzinnigheid en gebrek aan inzicht. Hoewel de bank niet de verleidingstrucs van de fraudeurs kon voorkomen had zij wel de gevolgen moeten beperken door repressieve beveiligingsmaatregelen te hanteren. Daartoe was zij ook verplicht op basis van artikel 3:10 van de Wet financieel toezicht (Wft) en artikel 26c van het besluit prudentiële regels Wft. De consument neemt het de bank kwalijk dat de fraudeur de omzetting van de spaarrekening a tempo heeft kunnen bewerkstelligen zonder afkoelingsperiode, waarbij binnen 62 minuten 14 overboekingen zijn gedaan van haar rekening. De bank heeft recent de afkoelperiode van 24 uur weer ingevoerd in het geval dat een nieuw apparaat aan de rekening wordt gekoppeld. Deze veiligheidsmaatregel had de consument gebaat.

Het verweer van de bank

- 2.21 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- 2.22 De bank stelt zich primair op het standpunt dat de consument niet heeft voldaan aan de op haar rustende verzwaarde stelplicht ten aanzien van de vraag hoe de fraudeur toegang heeft verkregen tot haar spaarrekening.
- 2.23 De bank bestrijdt de suggestie die door de consument wordt gewekt dat de bank onvoldoende beveiligingsmaatregelen heeft genomen dan wel dat zij niet tijdig heeft gereageerd op het hulpverzoek van de consument. De bank heeft immers binnen 5 minuten na de fraudemelding van de consument gereageerd.
- 2.24 De bank is, net als iedere bank, gehouden om volgens de overeengekomen procedure geaccordeerde betalingsopdrachten uit te voeren, hetgeen ook volgt uit artikel 7:537 BW.
- 2.25 Van een bank kan op grond van haar zorgplicht worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk vanaf wist ('subjectieve kennis') en niet waar de bank vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). De bank betwist dat zij de op haar rustende zorgplicht zou hebben geschonden om de consument te beschermen 'tegen de eigen lichtzinnigheid en gebrek aan inzicht'. De bank waarschuwt klanten doorlopend en op diverse manieren voor de gevaren van de specifieke fraude waar de consument slachtoffer van is geworden. Artikel 3:10 Wft en het Besluit prudentieel toezicht houden, anders dan de consument stelt, niet de verplichting voor de bank in om proactief transacties te monitoren teneinde individuele fraudegevallen te voorkomen.
- 2.26 De bank informeert haar klanten doorlopend en op allerlei mogelijke manieren (via de website, de voorwaarden en middels pushberichten) dat zij nooit belt en dat medewerkers nooit om inloggegevens en/of beveiligingscodes vragen. De consument heeft op een link in een phishingmail geklikt, inloggegevens verschaft aan de fraudeur en haar geheime code doorgegeven. Hoewel de bank het ten zeerste betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, is de bank niet aansprakelijk of gehouden de schade van de consument te vergoeden. Het delen van gegevens met derden valt niet onder wat van een normaal geïnformeerde en redelijk oplettende betaaldienstgebruiker mag worden verwacht. Een betaling wordt door de bank alleen dan uitgevoerd als de klant daarvoor goedkeuring heeft gegeven op de tussen partijen overeengekomen wijze en de betaling daarmee heeft geautoriseerd. De fraudeur heeft handelingen verricht door gebruikmaking van de inloggegevens van de consument, haar geheime 6-cijferige beveiligingscode en hij heeft de vereiste goedkeuring daarvoor verkregen door autorisatie op het eerder gekoppelde toestel van de consument. De bank meent dat de consument grof nalatig heeft gehandeld en de op haar rustende verplichtingen uit artikel 7:524 BW heeft geschonden. De bank is op grond van artikel 7:529 lid 1 BW niet aansprakelijk voor verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties indien sprake is van grove nalatigheid van de consument.
- 2.27 De bank heeft het coulanceaanbod ingetrokken nadat de consument hier niet mee instemde. De bank kan niet gehouden worden dit coulanceaanbod gestand te doen.

- 2.28 De bank heeft enige tijd geleden besloten om de afkoelingsperiode af te schaffen omdat uit onderzoek van de bank bleek dat deze maatregel niet effectief was. De fraudeurs belden na het verlopen van de afkoelingsperiode (een dag later) namelijk gewoon terug en dan werd door klanten alsnog meegewerkt aan de fraude.
- 2.29 Het transactiemonitoringsysteem van de bank heeft de transacties op de rekening van de consument opgemerkt en aangemerkt als een 'ongebruikelijke activiteit' die nader onderzoek behoeft. Dit heeft erin geresulteerd dat de bank op 28 oktober om 12:38 uur de rekening van de consument heeft gesloten.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de schade van de consument (gedeeltelijk) te vergoeden dan wel om het eerdere aanbod van vergoeding van 70,05% van de schade gestand te doen.

Niet-toegestane betalingstransacties

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om niet-toegestane betalingstransacties. Daarvoor geldt op grond van artikel 7:528 lid 1 BW in beginsel dat de betaaldienstverlener (de bank) de betaler (de consument) het bedrag van de niet-toegestane betalings-transacties terugbetaalt. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW bestaat hierop een uitzondering indien de betaler (de consument) frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW – kort gezegd: de voor de betaler geldende veiligheidsvoorschriften – niet is nagekomen.
- 3.3 Alhoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde stelplicht.¹ Volgens de bank heeft de consument hier niet aan voldaan. De commissie volgt deze stelling van de bank niet. Voor zover de consument bij aanvang van de procedure onvoldoende zou hebben gesteld over de omstandigheden waaronder de fraudeur toegang heeft gekregen tot haar rekening bij de bank, heeft de consument dit tijdens de procedure bij Kifid alsnog gedaan, zodat dit beroep van de bank wordt verworpen. De commissie licht haar oordeel hierna verder toe aan de hand van het beoordelingskader dat geldt voor niet-toegestane betalingstransacties zoals dat volgt uit afdeling 2 van titel 7b van het BW.
- 3.4 De commissie volgt de stelling van de bank dat in het onderhavige geval sprake is van grof nalatig handelen door de consument.

¹ Zie onder meer GC Kifid 2023-0229 en GC Kifid 2022-0878. Alle genoemde Kifid uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Uitsprakenregister.

De commissie merkt daarbij op dat dit de relevante juridische term is waaraan wordt getoetst en dat deze conclusie geen moreel oordeel inhoudt. De consument heeft op de link in een phishingmail geklikt en via die link en/of telefonisch haar inloggegevens en haar 6-cijferige beveiligingscode afgegeven aan de fraudeur. Het is evident dat de consument hiermee niet de verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW is nagekomen. De commissie volgt de bank ook in het standpunt dat de bank zich voldoende heeft ingespannen om te waarschuwen voor deze en andere vormen van fraude. De consument had behoren te weten dat de bank niet telefonisch om beveiligingscodes vraagt.

- 3.5 Artikel 7:529 lid 2 BW kent echter een matigingsgrond. In lid 2 van dat artikel is bepaald dat de rechter de in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid kan beperken in gevallen waarin de betaler – zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld – zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Daarbij kan rekening worden gehouden – met name – met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens en met de omstandigheden waaronder deze door een onbevoegde zijn verkregen. De commissie ziet in het onderhavige geval aanleiding om gebruik te maken van de in artikel 7:529 lid 2 BW gegeven bevoegdheid om de aansprakelijkheid van de consument voor het verlies dat uit de betalingstransacties is voortgevloeid, te beperken. Hiervoor is het volgende redengevend.
- 3.6 De commissie kent gewicht toe aan het soort rekening dat de consument heeft afgesloten bij de bank. Zo heeft de consument uitgelegd dat zij haar spaargeld voor langere tijd bij de bank wenste onder te brengen vanwege het gunstige spaarrentetarief dat de bank bood. Zij heeft welbewust een spaarrekening geopend welk product opnamebeperkingen kent. Ze vertrouwde erop dat ze hiermee haar spaargeld op een veilige manier, in bepaalde zin, had 'vastgezet'. Dit wordt ondersteund door het feit dat de consument vanaf het openen van de spaarrekening geen opnames heeft gedaan.
- 3.7 De fraudeur heeft nadat hij toegang kreeg tot de spaarrekening deze, zoals de consument stelt, 'a tempo' kunnen omzetten in een betaalrekening, daaraan een creditcard kunnen koppelen en de overboekingslimiet kunnen verhogen waarna in ongeveer een uur tijd het volledige spaartegoed van de consument van de rekening is afgeboekt.
- 3.8 Op basis van het dossier kan de commissie niet vaststellen dat de consument bekend had moeten zijn met deze omzettingmogelijkheid voor de spaarrekening. De commissie neemt daarom aan dat de consument er niet op bedacht hoefde te zijn dat haar spaarrekening met opnamebeperking zo makkelijk kon worden omgezet in een betaalrekening, een product dat deze beperking niet kent.
- 3.9 Het systeem van de bank had aanvankelijk een afkoelingsperiode bij het koppelen van een nieuw toestel aan het bankaccount. Deze veiligheidsmaatregel was echter door de bank ingetrokken in de periode dat de fraude op de rekening van de consument plaatsvond. Inmiddels heeft de bank opnieuw een afkoelingsperiode ingevoerd bij het verrichten van bepaalde handelingen, waar de consument bij gebaat was geweest.

- 3.10 Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de schade niet volledig voor rekening van de consument behoort te komen. Alles afwegende, acht de commissie de verdeling uit het eerdere aanbod van de bank passend in dit specifieke geval. Het ging om vergoeding van 70,05% van de schade ofwel vergoeding van een bedrag van € 35.367,-.
- 3.11 Het beroep van de consument op het gestand doen van het coulanceaanbod van de bank kan, voor zover deze vordering al kan worden toegewezen, niet leiden tot een gunstere uitkomst voor de consument zodat dat de commissie dat verder onbesproken laat.

Proceskostenvergoeding

- 3.12 De consument heeft als gedeeltelijk in het gelijk gestelde partij recht op een proceskostenvergoeding. Voor de berekening van de vergoeding voor proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document 'Liquidatarief Kifid' behorende bij het reglement. De toe te wijzen proceskostenvergoeding bedraagt € 750,-. Dit correspondeert met tariefgroep VI van het liquidatietarief. De consument is tijdens de Kifid-procedure bijgestaan door een advocaat, deze was bij een deel van de schriftelijke fase betrokken (0.5 punt) en bij de mondelinge behandeling (1 punt). Dat resulteert in een toe te wijzen bedrag van € 750,-.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken na ontvangst van deze uitspraak aan de consument vergoedt:

- € 35.367,- schadevergoeding verhoogd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 28 oktober 2023 tot het moment van algehele vergoeding;
- € 750,- proceskostenvergoeding.

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

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:524

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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
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 gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen. (...)

Art. 7:526

1. De betaaldienstgebruiker die bekend is met een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie waarvoor hij de betaaldienstverlener aansprakelijk kan stellen met inbegrip van de aansprakelijkheidsgronden van artikel 543, 544 en 545, verkrijgt alleen rectificatie van zijn betaaldienstverlener indien hij hem onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutatdatum waarop zijn rekening is gedebiteerd, kennis geeft van de bewuste transactie, tenzij de betaaldienstverlener, in voorkomend geval, de informatie betreffende die betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de wijze vastgesteld bij of krachtens de in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht bedoelde algemene maatregel van bestuur. (...)

Art. 7:527

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:528

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. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529

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. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.