

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0032

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, A.E. Tevel, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	14 januari 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 en uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft de bank opdracht gegeven om een bedrag van € 100.097,47 over te boeken vanaf zijn rekening bij de bank naar zijn rekening bij een andere bank. De consument stelt dat de bank deze betaalopdracht te laat heeft uitgevoerd. Ook stelt hij dat de bank is tekortgeschoten in haar communicatie. Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consument gegrond. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een rekening bij de bank. Op het gebruik van de rekening zijn de Algemene voorwaarden bunq Personal 19/12/2023 – V24 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Daarnaast heeft de consument een rekening bij Knab.
- 2.2 In 2024 heeft de consument een woning aangekocht. De datum van de overdracht van de woning was vastgesteld op 15 mei 2024 en de consument moest enkele dagen voorafgaand aan die datum een geldbedrag overboeken naar de notaris.

- 2.3 De consument wilde zijn gelden verzamelen op zijn rekening bij Knab om de gelden vervolgens over te boeken naar de notaris. Op 4 mei 2024 heeft de consument de bank opdracht gegeven om een bedrag van € 100.097,47 vanaf zijn rekening bij de bank over te boeken naar zijn rekening bij Knab. De bank heeft deze transactie gedetecteerd in haar transactiemonitoringsysteem en tegengehouden.
- 2.4 Op 6 mei 2024 heeft de bank, in het kader van een cliëntenonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft), de consument via een chatbericht gevraagd om informatie over de herkomst van het geld. Daarbij heeft de bank in dit chatbericht aangegeven dat zij, wanneer de consument de gevraagde informatie toestuurt, de toegestuurde informatie zal beoordelen en binnen twee tot vier werkdagen contact op zal nemen met de consument.
- 2.5 In reactie op het chatbericht van de bank heeft de consument gevraagd om een e-mailadres waar de consument de gevraagde informatie naartoe kan sturen. Ook heeft de consument gevraagd om een telefoonnummer van de bank. De bank heeft hierop niet gereageerd. Op diezelfde dag heeft de consument de gevraagde informatie per e-mail gestuurd naar het e-mailadres review@bunq.com.
- 2.6 Op 7 mei 2024 heeft de consument het volgende bericht gestuurd naar de bank:
- “Ik heb op 4-5 jl. een overboeking gedaan vanaf mijn bunq rekening [rekeningnummer]. Deze is helaas nog steeds niet bijgeschreven op de bankrekening van de begunstigde. Wel heb ik via de app compliance vragen ontvangen. Hierop heb ik gisteren gereageerd. Vervolgens heb ik geen reactie ontvangen en heeft de betaling nog steeds niet plaatsgevonden. Als er aanvullende vragen zijn, dan zal ik deze beantwoorden.”*
- 2.7 Op 8 mei 2024 heeft de consument via de chat bij de bank nogmaals aangegeven dat hij het geldbedrag van € 100.097,47 niet heeft ontvangen op zijn rekening bij Knab en gevraagd om dit te onderzoeken. Daarop heeft de chatbot van de bank een bericht gestuurd waarin wordt uitgelegd hoe de consument een onderzoek naar de betaling kan initiëren via de applicatie van de bank. De consument heeft geen onderzoek geïnitieerd via de applicatie. Wel heeft de consument op diezelfde dag e-mailberichten gestuurd naar de emailadressen support@bunq.nl en review@bunq.com met het verzoek om de betaling te onderzoeken.
- 2.8 Om de betaling aan de notaris voor de aangekochte woning te kunnen voldoen, is de consument een geldlening aangegaan bij een derde voor een bedrag van € 85.000,- met als ingangsdatum 14 mei 2024 (hierna: geldlening I). Daarnaast is de consument bij een andere geldverstrekker een geldlening aangegaan voor een bedrag van € 15.000,- (hierna: geldlening II).
- 2.9 Op 14 mei 2024 heeft de consument de bank via de chat geschreven dat hij het geldbedrag van € 100.097,47 nog steeds niet heeft ontvangen op zijn rekening bij Knab. Daarop heeft de bank gereageerd dat de betalingstransactie is uitgevoerd. Op 15 mei 2024 heeft de consument het geldbedrag van € 100.097,47 ontvangen op zijn rekening bij Knab.

- 2.10 Op 26 mei 2024 heeft de consument geldlening II afgelost. In verband met geldlening II heeft de consument een bedrag van € 45,90 aan rente aan de geldverstrekker betaald.
- 2.11 Op 27 juli 2024 heeft de consument geldlening I afgelost. In verband met geldlening I heeft de consument een bedrag van € 1.718,58 aan rente aan de geldverstrekker betaald.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument vordert een vergoeding van rentekosten van € 1.764,48 en een vergoeding van immateriële schade van € 5.000,-. Ook vordert de consument wettelijke rente over een bedrag van € 100.098,- vanaf 4 mei 2024. Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag.
- 2.13 De bank heeft een betaling van € 100.097,47 meer dan tien dagen achtergehouden zonder hierover te communiceren. De betaalopdracht moet binnen twee werkdagen zijn uitgevoerd. De bank heeft zich hier niet aan gehouden.
- 2.14 Daarnaast is de bank tekortgeschoten in haar communicatie. Het is de consument niet gelukt om in contact te komen met een medewerker van de bank, terwijl hij via verschillende kanalen (telefoon, chat, mail) contact heeft gezocht. Al het contact verliep via robots. Pas aan het einde van het proces heeft de consument een mail van een medewerker van de bank ontvangen.
- 2.15 Doordat de bank de overboeking meer dan tien dagen heeft tegengehouden, moest de consument geldlening I en geldlening II aangaan om de betaling aan de notaris te kunnen voldoen. De schade bestaande uit rentekosten betreft een bedrag van € 1.764,48.
- 2.16 Daarnaast is er sprake van immateriële schade. De consument heeft veel stress ondervonden. Stress is voor de consument levensbedreigend vanwege zijn medische historie. De consument is aan alles en iedereen gaan twifelen doordat hij een fors bedrag 'kwijt' was. De consument heeft het vermoeden gehad slachtoffer te kunnen zijn van cybercriminaliteit en had een groot gevoel van onveiligheid en slapeloze nachten. Daarnaast is de relatie met de verkopers van de woning fors onder druk komen te staan aangezien de consument de financiering van de aankoop niet op orde bleek te hebben. Ook heeft de consument zijn zakelijke netwerk en vriendenkring deelgenoot moeten maken van het probleem. De consument moest onder hoge tijdsdruk financiering regelen. Hij heeft meerdere afwijzingen moeten incasseren nadat hij familieleden en vrienden heeft gevraagd om hem tijdelijk geld te lenen. Dit heeft de goede naam van de consument aangetast, en heeft ook de goede relatie met een aantal vrienden op het spel gezet.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank in deze kwestie is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen. Indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord, moet de commissie beoordelen of de gevorderde schade moet vergoeden.

De bank heeft de betaalopdracht van 4 mei 2024 te laat uitgevoerd

- 3.2 De consument heeft gesteld dat de bank de betaalopdracht van 4 mei 2024 te laat heeft uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank deze stelling onvoldoende gemotiveerd betwist. Weliswaar heeft de bank aangegeven dat zij de betaalopdracht niet mocht uitvoeren tot het Wwft-cliëntenonderzoek op 14 mei 2024 succesvol was afgerond, maar over de duur van dit onderzoek heeft de bank niets gesteld.
- 3.3 Op 6 mei 2024 heeft de consument de gevraagde informatie in verband met het Wwft-cliëntenonderzoek aan de bank toegestuurd. De bank heeft erkend dat zij deze informatie in goede orde heeft ontvangen. De bank heeft daarna niet om nadere informatie gevraagd. De informatie die de consument op 6 mei 2024 heeft toegestuurd was dus kennelijk voldoende om het Wwft-cliëntenonderzoek succesvol af te ronden. Van de bank mag worden verwacht dat zij niet langer de tijd neemt voor het beoordelen van de informatie dan redelijkerwijs nodig is. De bank heeft in deze zaak niet toegelicht waarom het Wwft-cliëntenonderzoek tot 14 mei 2024 moest duren, terwijl de consument de informatie waarmee de bank het onderzoek kon afronden op 6 mei 2024 heeft toegestuurd. Daarom heeft de bank de stelling dat de betaalopdracht te laat is uitgevoerd onvoldoende gemotiveerd betwist. Voor de commissie is dan ook komen vast te staan dat de bank de betaalopdracht van 4 mei 2024 te laat heeft uitgevoerd.

De bank is tekortgeschoten in haar communicatie

- 3.4 De consument heeft gesteld dat de bank is tekortgeschoten in haar communicatie. De commissie is het hiermee eens gelet op het volgende. De consument heeft op 6 mei 2024 de door de bank gevraagde informatie toegestuurd en de bank heeft erkend dat zij deze informatie in goede orde heeft ontvangen. Van de bank mocht worden verwacht dat zij, zoals zij aan de consument heeft geschreven (zie 2.4), binnen twee tot vier werkdagen na ontvangst van de gevraagde informatie contact zou opnemen met de consument. Nu de bank dit niet heeft gedaan, is de bank tekortgeschoten in haar communicatie richting de consument.

Schade

- 3.5 De vervolgvraag is of de door de consument gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt. De bank moet schade vergoeden die de consument heeft geleden als gevolg van haar tekortschieten.¹
- 3.6 De bank heeft aangevoerd dat zij volgens artikel 11 van de algemene voorwaarden niet is gehouden tot vergoeding van de gevorderde schade. Volgens artikel 11 van de algemene voorwaarden is de bank niet verantwoordelijk voor schade die wordt veroorzaakt door het uitvoeren van haar wettelijke verplichting. Het doen van onderzoek naar de transactie en het opvragen van informatie naar de bron van middelen zijn verplichtingen die voortvloeit uit de Wwft, aldus de bank.
- 3.7 Naar het oordeel van de commissie slaagt het beroep van de bank op artikel 11 van de algemene voorwaarden niet. De commissie heeft vastgesteld dat de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen en de commissie moet beoordelen of de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt. Deze zaak gaat dus niet over schade die is veroorzaakt door het uitvoeren van een wettelijke verplichting door de bank. Nu het beroep op artikel 11 van de algemene voorwaarden niet slaagt, zal de commissie hierna beoordelen of de gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt.

Rentekosten

- 3.8 De consument vordert vergoeding van de rentekosten van geldlening I en geldlening II van in totaal € 1.764,48.
- 3.9 Doordat de bank de betaalopdracht te laat heeft uitgevoerd, moest de consument geldleningen aangaan om een betaling aan de notaris te kunnen voldoen. Dat wil echter nog niet zeggen dat de bank aansprakelijk is voor de gehele schade bestaande uit rentekosten. De consument had namelijk schadebeperkende maatregelen kunnen nemen.
- 3.10 De bank heeft erop gewezen dat de consument geldlening I op 15 mei 2024 had kunnen aflossen aangezien de consument op 15 mei 2024 beschikking had over het bedrag van € 100.097,47.
- 3.11 De consument heeft hiertegen ingebracht dat hij op 15 mei 2024 op Curaçao was en dat hij pas op 25 mei 2024 weer terug in Nederland was. De consument wilde op Curaçao niet een groot bedrag vanaf zijn rekening bij Knab overboeken, gelet op de zeer slechte ervaring met het tegenhouden van een substantieel bedrag door een niet-systeembank. Dit geldt volgens de consument te meer nu de consument op Curaçao alleen gebruik kon maken van openbare wifi-netwerken.

¹ Artikel 6:74 lid 1 BW, zie de bijlage.

Verder heeft de consument aangevoerd dat hij geldlening I is aangegaan voor een periode van drie maanden. Het zou niet bepaald kies zijn geweest als hij de geldverstrekker al een paar dagen na de verstrekking van de lening had terugbetaald, terwijl de geldverstrekker een grote inspanning heeft moeten leveren om de gelden vrij te maken, aldus de consument.

- 3.12 Naar het oordeel van de commissie valt de omstandigheid dat de consument er geen vertrouwen in had om geldlening I af te lossen terwijl hij op Curaçao was in zijn eigen risicosfeer. Die omstandigheid kan de bank niet worden tegengeworpen. Verder staat in de overeenkomst van geldlening I dat geldlening I is aangegaan met een *maximale* looptijd van drie maanden. Ook staat er dat, indien de looptijd van de lening door de geldnemer wordt verkort, de verschuldigde rente naar rato wordt vastgesteld. Het is de commissie dus niet gebleken dat de consument niet de mogelijkheid had om op 15 mei 2024 geldlening I af te lossen.
- 3.13 Van de consument mocht dan ook worden verwacht dat hij op 15 mei 2024 geldlening I afloste om de schade bestaande uit rentekosten te beperken. Door dit niet te doen, heeft hij niet voldaan aan zijn schadebeperkingsplicht. De schade moet daarom voor een gedeelte voor rekening van de consument blijven. Als de consument geldlening I op 15 mei 2024 had afgelost, dan zou hij over twee dagen de rente van 10 % per jaar over een bedrag van € 85.000,- verschuldigd zijn geweest. Dit betreft een bedrag van € 46,58. De bank moet daarom in verband met rentekosten van geldlening I een bedrag van € 46,58 aan de consument vergoeden.
- 3.14 Over de hoogte van de gevorderde vergoeding van rentekosten van € 45,90 van geldlening II heeft de bank geen verweer gevoerd. De commissie zal de gevorderde vergoeding van € 45,90 toewijzen.
- 3.15 De conclusie is dat de bank in totaal een vergoeding van € 92,48 aan de consument moet betalen.

Immateriële schade

- 3.16 De consument vordert een vergoeding van € 5.000,- aan immateriële schade. Volgens artikel 6:106 BW² kan immateriële schade voor vergoeding in aanmerking komen indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast.
- 3.17 Degene die zich beroept op de aantasting in zijn persoon moet dit met concrete gegevens onderbouwen. Dat is slechts anders als de aard en ernst van de normschending meebrengen dat de nadelige gevolgen voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon zonder meer kan worden aangenomen.

² De tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage.

De voorbeelden die de Hoge Raad hiertoe aanhaalt, zijn zeer ernstig: grootschalige rellen en de geboorte van een kind tegen de uitdrukkelijke anticonceptiewens in.³

- 3.18 De commissie is van oordeel dat de aard en ernst van de tekortkomingen van de bank niet zodanig zijn dat een aantasting in de persoon zonder meer kan worden aangenomen. Daarnaast heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij in zijn persoon is aangetast. De commissie wil aannemen dat de consument stress en slapeloze nachten heeft ervaren. Dat is echter onvoldoende om vast te stellen dat de consument als gevolg van de zorgplichtschending zodanig ernstig psychisch leed heeft ondervonden dat dat voor een schadevergoeding aanleiding is. Dat sprake is van aantasting in de persoon op andere wijze is de commissie niet gebleken.
- 3.19 Ook heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat zijn goede naam is geschaad. Wat de consument daarover heeft gesteld, is hiervoor onvoldoende. De commissie zal de gevorderde immateriële schadevergoeding van € 5.000,- dan ook afwijzen.

Wettelijke rente

- 3.20 De consument vordert de wettelijke rente over een bedrag van € 100.098,- vanaf 4 mei 2024. Wettelijke rente is verschuldigd in geval van vertraging in de voldoening van een geldsom vanaf het moment dat de schuldenaar in verzuim verkeert.⁴ In een geval waarin door een betaaldienstgebruiker (de consument) aan een betaaldienstverlener (de bank) een geldige opdracht is gegeven om een betaling te doen aan de betaaldienstgebruiker zelf, is van een dergelijk verzuim jegens de betaaldienstgebruiker sprake vanaf het moment dat de betaaldienstverlener de betalingsopdracht had moeten uitvoeren, maar dat niet heeft gedaan.
- 3.21 Zoals hiervoor is overwogen, had de bank de betalingsopdracht moeten uitvoeren binnen vier werkdagen nadat zij beschikte over de informatie op grond waarvan zij het cliëntenonderzoek kon afronden, dus uiterlijk op 10 mei 2024. Nu zij dat pas op 15 mei 2024 heeft gedaan, is de bank over het bedrag van de betaling, € 100.098,-, wettelijke rente verschuldigd vanaf 11 mei 2024 tot en met 14 mei 2024. De commissie zal de gevorderde wettelijke rente daarom aldus toewijzen.

Conclusie

- 3.22 De commissie is van oordeel dat de bank is tekortgeschoten in het nakomen van haar verplichtingen. De bank moet een bedrag van € 92,48 en de wettelijke rente over een bedrag van € 100.098,- over de periode 11 tot en met 14 mei 2024 aan de consument vergoeden. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

³ Hoge Raad 15 maart 2019 (ECLI:NL:HR:2019:376) en GC Kifid 2020-064. Zie ook GC Kifid 2018-359.

⁴ Artikel 6:119 BW, zie de bijlage.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank een bedrag van € 92,48 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- beslist dat de bank de wettelijke rente vergoedt over een bedrag van € 100.098,- over de periode 11 tot en met 14 mei 2024; en
- wijst al het overige 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 en uit de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 6:101

1. Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.
2. Betreft de vergoedingsplicht schade, toegebracht aan een zaak die een derde voor de benadeelde in zijn macht had, dan worden bij toepassing van het vorige lid omstandigheden die aan de derde toegerekend kunnen worden, toegerekend aan de benadeelde.

Artikel 6:106

1. Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:
 - a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
 - b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
 - c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.

Artikel 6:119

1. De schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening daarvan in verzuim is geweest.
2. Telkens na afloop van een jaar wordt het bedrag waarover de wettelijke rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.
3. Een bedongen rente die hoger is dan die welke krachtens de vorige leden verschuldigd zou zijn, loopt in plaats daarvan door nadat de schuldenaar in verzuim is gekomen.

Artikel 7:532

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Indien het tijdstip van ontvangst niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533

1. Indien een betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk recht dit verbiedt.

Artikel 7:537

1. De betaaldienstverlener van de betaler draagt er zorg voor dat de betaalrekening van de betaaldienstverlener van de begunstigde uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag na het tijdstip van ontvangst overeenkomstig artikel 532 voor het bedrag van de betalingstransactie wordt gecrediteerd. Deze termijn kan voor betalingstransacties die op papier worden geïnitieerd, met een werkdag worden verlengd.
(...)

Algemene voorwaarden Bunq Personal 19/12/2023 – V24

11. Beperking van aansprakelijkheid

We kunnen geen verantwoordelijkheid nemen voor enig verlies of schade veroorzaakt door:

- onderbrekingen van onze diensten;
- het vervullen van onze wettelijke verplichtingen of andere dwingende regels;
- het deactiveren van je rekening als we daar een goede reden voor hebben (bijvoorbeeld als we vermoeden dat je onze Algemene Voorwaarden hebt geschonden);
- onvoorziene gebeurtenissen zoals natuurrampen.

Als wij echter een fout maken of erg onzorgvuldig handelen (grote nalatigheid), zijn wij verantwoordelijk voor alle directe verliezen of schade die je lijdt. We betalen daarentegen niet voor indirecte verliezen (zoals gederfde winst). Deze overeenkomst heeft geen invloed op onze verantwoordelijkheid voor schade die gevolgen heeft voor je leven, lichaam of gezondheid.

Het gebruik van de bunq app is op eigen risico. We geven geen garantie voor het functioneren van de app of de juistheid van de via de app verstrekte informatie.

Soms moeten we bepaalde diensten tijdelijk onderbreken voor onderhoud, maar we zijn niet verplicht je daarvan vooraf op de hoogte te stellen.

Als je gegevens van de bunq app exporteert, controleer deze dan goed, aangezien we de juistheid ervan niet kunnen garanderen en we niet aansprakelijk zijn voor schade veroorzaakt door fouten. We houden een nauwkeurige administratie bij van alle transacties en deze administratie wordt als definitief beschouwd. Als je van mening bent dat er een fout is gemaakt, moet je deze bewering met bewijs staven. Houd er rekening mee dat we slechts gedurende een bepaalde, door de wet voorgeschreven periode gegevens moeten bewaren.

Het is mogelijk dat we in specifieke situaties bepaalde acties moeten ondernemen of bepaalde taken moeten uitvoeren, zoals het deactiveren van een rekening als we fraude vermoeden. Als je deze Algemene voorwaarden accepteert, geef je ons toestemming om deze acties te ondernemen.