

Geduceerde klanten van Bunq vangen bot in de rechtbank.

Dit voorjaar eiste een grote groep klanten schadevergoeding van Bunq, nadat zij online of telefonisch waren opgelicht. De onlinebank breidde zijn coulaneregeling uit, maar niet elke klant maakte daar gebruik van, omdat ze meer schade vergoed willen. De rechter stelt ze één voor één in het ongelijk, omdat ze zelf nalatig zijn geweest.

Klanten van Bunq die slachtoffer zijn van internetoplichting en hiervoor via de rechtbank een schadevergoeding willen afdwingen, krijgen één voor één ongelijk. In een aantal recente uitspraken concludeert de rechter dat de systemen van de onlinebank veilig zijn en wordt klagende klanten grove nalatigheid verweten. Het laat zien dat er een grens is aan de zorgplicht van banken als hun klanten zelf grote fouten maken.

De rechter van de civiele rechtbank in Amsterdam was begin deze maand duidelijk: 'Zolang de klant de veiligheidsvoorschriften van Bunq volgt, is het systeem veilig.' De zaak was aangespannen door een rekeninghouder. Net als andere klanten was hij 'grof nalatig' geweest omdat hij zijn inlognaam, wachtwoord en codes aan criminelen had gegeven, ondanks diverse waarschuwingen. Hij installeerde hiervoor het softwareprogramma AnyDesk. Vervolgens werd €42.530,47 van zijn rekening gehaald.

Eigen schuld, vond de rechter, en wees de eis tot schadevergoeding af. Het gebeurde dit jaar al zeker vier keer eerder, zo blijkt uit een inventarisatie van het FD. Daaruit kwamen geen zaken naar boven waarin klanten na een rechtsgang meer kregen dan via een bestaande coulaneregeling van Bunq.

Lijnrecht tegenover elkaar.

Afgelopen voorjaar kwamen de bank en een grote groep geduceerde klanten lijnrecht tegenover elkaar te staan. De klanten eisten een schadevergoeding van het bedrijf van topman Ali Niknam, nadat zij online of telefonisch waren opgelicht, voor een bedrag van soms meer dan €100.000. Ze stelden dat Bunq hen onvoldoende tegen oplichters had beschermd en vervolgens onbereikbaar was.

Na ophef daarover in de media breidde de onlinebank zijn coulaneregeling uit, zodat klanten gemiddeld 85% van hun schade vergoed konden krijgen. De meeste geduceerden hebben hiervan gebruikgemaakt. Maar ten minste vijf klanten die dat niet deden en bij de rechtbank hun volledige financiële schade teruggeisten, kregen tot nu toe nul op het rekest.

Kifid.

Naast de rechtbank kunnen teleurgestelde klanten ook terecht bij financieel klachteninstituut Kifid, dat dit jaar nog geen uitspraken heeft gedaan over bankhelpdeskfraude of de coulaneregeling van Bunq. Online oplichting speelt volgens de Kifid-woordvoerder bij veel banken. Zij constateert dat 'in een groot aantal klachten niet

voldaan is aan de voorwaarden van de coulanceregeling van de bank'. Ook is de consument vaak zelf 'in juridische zin grof nalatig' geweest.

Die grove nalatigheid van de klant was ook voor de rechter in de meeste zaken tegen Bunq de voornaamste reden om een claim af te wijzen.

Neem een andere zaak, een kort geding van afgelopen juli. De Bunq-klant was slachtoffer van phishing: een manier om online illegaal toegang te krijgen tot een bankrekening. De klant had op een internetlink geklikt, waarna de oplichters zijn inlogcode en pincode in handen kregen. Vervolgens keurde hij hun iPhone met een gezichtsscan goed. Op een automatische waarschuwingsmail die hij daarna van de bank kreeg, reageerde hij niet. De oplichters haalden ruim €23.500 van zijn rekening.

De klant verloor deze zaak. Zijn advocaat, DAS Rechtsbijstand, draaide op voor de proceskosten. De klant ziet op advies van zijn advocaat, Nico Ing van DAS Rechtsbijstand, af van een bodemprocedure. 'Bunq heeft een eerder gedaan coulancevoorstel van €13.552 herhaald. Hoewel mijn cliënt het nog steeds oneerlijk vindt dat hij slechts ruim 57% van zijn geleden schade vergoed krijgt, heeft hij toch besloten om het voorstel te accepteren.'

Collectieve claims gestopt.

Twee andere advocatenkantoren die eerder in de media aankondigden een collectieve claimprocedure tegen Bunq voor te bereiden, zijn hier inmiddels mee gestopt. Marius Hupkes van Hupkes Advocaten zegt dat bijna alle zaken van zijn cliënten geschikt zijn.

Bij advocaat Lars Boersma van Finch Dispute Resolution meldden zich na de mediaophef over de vermeende onveiligheid van de onlinebank naar eigen zeggen zo'n honderd mensen die interesse hadden om, in samenwerking met zijn kantoor, een collectieve rechtszaak aan te spannen. Daar is het niet van gekomen. 'Veel mensen hebben de Bunq-regeling geaccepteerd. Ik zie een collectieve actie tegen Bunq niet van de grond komen. Jammer? Die mensen zijn tevreden, daar gaat het om.'

Alleen jurist Chizki Loonstein van juridisch adviesbureau Aliter Melius zet door. Hij zegt 'tientallen klanten' te vertegenwoordigen en bereidt samen met een aantal advocaten een voorlopig getuigenverhoor voor van 'de top van Bunq, deskundigen en een klokkenluider', om de kansen bij een mogelijke rechtszaak beter in te kunnen schatten.

Bunq laat weten dat de verloren rechtszaken laten zien dat de bank veilig is. De woordvoerder: 'Het roept vooral de vraag op in wiens belang deze zaken eigenlijk worden gevoerd.' Over de totale omvang van de coulanceregeling doet het bedrijf geen uitspraken.