Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0004

prof. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. H.P. de Kanter, mr. S.C.H. Molin, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röel en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	6 januari 2026
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Bunq B.V., verweerster in beroep, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

De consument opent medio 2022 een spaarrekening bij bunq en stort daarop een bedrag van € 99.995,-. Als hij in december 2022 over dit bedrag wil beschikken, blijkt de spaarrekening te zijn geblokkeerd, naar hij van bunq verneemt omdat hij ondanks herhaalde verzoeken zijn burgerservicenummer (BSN) niet heeft bevestigd. Het geschil betreft de vraag of bunq door deze blokkering haar zorgplicht heeft geschonden en zo ja, of zij gehouden is de schade te vergoeden die de consument stelt als gevolg van de tekortkoming te hebben geleden. De Geschillencommissie heeft het eerste gedeelte van de vraag in bevestigende zin beantwoord maar de vordering tot schadevergoeding afgewezen. De Commissie van Beroep bevestigt deze beslissing maar wijst, anders dan de Geschillencommissie, de vordering van consument betreffende de niet betaalde rente wel toe.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 24 februari 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 15 januari 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0035).

1.2 Bunq heeft een op 22 april 2025 gedateerd verweerschrift ingediend. In het door bunq ingestelde incidenteel beroep heeft de consument een verweerschrift ingediend dat op 12 juni 2025 is ontvangen.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 6 oktober 2025. De consument was daarbij aanwezig tezamen met mr. G.E. Tip, advocaat. Namens bunq waren aanwezig [naam 1], legal counsel en mevrouw [naam 2], gemachtigde, alsmede mevrouw mr. L. Stortelder, advocaat. De advocaten en gemachtigde hebben het standpunt van hun cliënten toegelicht aan de hand van pleitnotities, daarnaast zijn door partijen vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De consument heeft nadere producties ingediend.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 15 januari 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder de randnummers 2.1 tot en met 2.19. Behalve de inhoud van de onder 2.3 vermelde e-mail van 4 juni 2022 zijn deze feiten niet betwist. Deze feiten worden, voor zover relevant en zo nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan, hierna weergegeven.

3.2 Op 5 mei 2022 heeft de consument bij bunq een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) geopend. De consument heeft toegang gekregen tot internetbankieren en de bunq app, die hij op zijn mobiele telefoon had geïnstalleerd.

3.3 Op 6 mei 2022 heeft de consument € 99.995,- op de spaarrekening gestort.

3.4 Op 3 augustus 2022 heeft bunq de spaarrekening, de toegang tot internetbankieren en de bunq app geblokkeerd.

3.5 Op 4 januari 2023 heeft de consument geprobeerd een nieuwe rekening te openen met de e-mail en telefoongegevens van zijn bestaande account. De consument heeft toen een bericht gekregen van bunq dat hij al een account heeft met deze gegevens en wat hij kan doen om weer toegang te krijgen tot dit account.

3.6 Op 11 januari 2023 heeft de consument bunq een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

> *"(...) Please call me by telephone asap: [vast telefoonnummer consument] or [mobiel telefoonnummer consument]*
>
> *Your "computer"-answers and correspondence are completely unworkable: lousy service!*
>
> *I have not been able to log in and access my savings-account for several weeks now.*
>
> *This is my last request, before I file a formal claim with copy to DNB. (...)"*

3.7 Op 13 januari 2023 heeft bunq de consument per e-mail het volgende geantwoord:

> *"(...) To assist you further, please provide me with the last 4 digits of the document number and the expiry date of the ID you used during signup with bunq so you can confirm you are the owner of the account. (...)"*

3.8 Op 13 januari 2023 heeft de consument daarop als volgt gereageerd:

> *"(...) I think I used my NL-identity card, which has the last 4 digits: x x x x [laatste vier karakters identiteitskaart consument]*
>
> *Please let me know in case I used my passport. What is the problem, that I cannot log in and access my savings-account? (...)"*

3.9 Op 13 januari 2023 heeft bunq de consument in antwoord op deze e-mail het volgende gemaild:

> *"(...) Thanks a lot! I would also need the expiry date of your ID please. (...)"*

3.10 Op 13 januari 2023 heeft de consument bunq per e-mail het volgende geantwoord:

> *"(...) Expirydate of my ID-card is: 5.6 2024*
>
> *What is this a lousy service and administrative procedure!*
>
> *I now hereby instruct you to immediately return the full balance of my savingsaccount including interest back to my Bankaccount: [IBAN betaalrekening consument bij ING Bank N.V.] in name of [initialen en achternaam consument], [woonplaats consument] (NL)*
>
> *And please do confirm your execution by reply! (...)"*

3.11 Op 13 januari 2023 heeft bunq de consument nog een e-mail gestuurd. Hierin staat de volgende passage:

> *"(...) You informed me you are not able to log into the account anymore, however, I would be more than happy to help you do that!*
>
> *I can see you are not able to fully use your account because you need to provide a Tax Identification Number.*
>
> *Please, note that we are legally obligated to verify your tax/personal identification number (TIN). To ensure that you have enough time to provide your corresponding TIN, a deadline of 90 days has been set in accordance to fraud prevention and tax evasion based on the Common Reporting Standard. (...)"*

3.12 Op 13 januari 2023 heeft de consument bunq per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat de volgende passage:

> *"(...) I now really want my money back and no further soft-talk, which only spoils your time and my temper.*
>
> *First your bank reported on the app that they needed some more time for "verification",*

then I did not hear anything for a too long time, so I had to contact BUNQ again (and again), then you requested an ID number,

then you required my ID expiry date,

now you also ask for my tax identification number, which is private information which no bank ever requires after opening an account.

This is really the very last attempt to get access to my BUNQ bank account and transfer back of my money to my ING bank account number [IBAN betaalrekening consument bij ING Bank N.V.].

My BSN-number is [BSN consument].

Please make sure that all my savings including interest from my BUNQ savings account have been returned to my ING Bank-account before Monday January 16, 2023 at 11h00 (Amsterdam time). I then urgently need the money for another payment. (...)"

3.13 Op 15 januari 2023 heeft bunq de consument wederom per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) After contact the team, it seems that you would need to share with us you tax ID for you to be able to withdraw you funds.

In case you are not able to provide us with your tax ID, then the way for you to receive your funds would be for us to permanently close your account and refund the funds in it. (...)"

3.14 Op 15 januari 2023 heeft de consument bunq per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) After many subsequent additional requests from your (non-)service team you now ask again my tax ID, which I did provide in my last mail (see the sentence marked green)

In the Netherlands we do not have a separate tax ID, but only a civil service number "BSN", which is also used by the tax authorities, as your bank should know. Here again: my BSN number is [BSN consument]

I agree for you to return the full balance of my savings account, including interest, back to my ING Bank account, which is the original sender of the money in my savings account. I do not have to and do not want to liaise with any other "original sender(s)", as that is me! (...)"

3.15 Op 17 februari 2023 heeft mr. Tip bunq namens de consument een brief gestuurd. Verkort weergegeven verzoekt hij bunq in deze brief namens de consument het saldo op de spaarrekening, te weten € 99.995,-, binnen vijf dagen naar de consument over te boeken op de betaalrekening die hij aanhoudt bij ING Bank N.V. (hierna ING). Op 2 maart 2023

heeft mr. Tip bunq schriftelijk gerappelleerd en aangezegd dat de consument jegens bunq een kort geding zou aanspannen als betaling zou uitblijven.

3.16 Op 3 maart 2023 heeft bunq € 99.997,02 van de spaarrekening overgeboekt naar de betaalrekening van de consument bij ING.

3.17 Op 7 maart 2023 heeft bunq de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

> *"(...) I am contacting you as a response to the formal complaint you sent to us on 11-01-2023. I apologize that you did not receive a response sooner. Due to a technical issue on our end, we were unable to respond before now. (...)*
>
> *I would first like to explain why you were unable to access your account, as you reported on 11-01-2023. bunq's aim is to keep a safe banking environment, while also complying with the laws and regulations of creating a bank account. That's why you are prompted to provide your Tax Identification Number (TIN). As a bank, there is a legal requirement to ask new users where they are a tax resident and to provide us with their corresponding TIN. This applies to users from all countries and, while most banks want this information right away, with bunq you have 90 days after you have signed up to provide the TIN in the app. After the 90-day period passes, the account is temporarily frozen until the information is provided, and the number can no longer be uploaded in the app. This is why a support agent requested this information via email while helping you regain access your account. I understand that you then requested that your account be closed and funds be returned to you. I assure you that this request was made immediately by the agent handling your case at the time. These requests are handled manually and can take some time, as you were informed. There was, however, a technical error while processing your transfer which required the attention of our developers, and took several weeks to resolve. I have reviewed the communication from our support agents and have concluded that this was not communicated to you clearly; for which I would like to sincerely apologize. (...)"*

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument stelt zich op het standpunt dat bunq toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens hem, omdat bunq, samengevat, de consument niet heeft gerappelleerd over het verstrekken van zijn BSN, niet heeft geïnformeerd over de gevolgen van het niet binnen de gestelde termijn aanleveren van het BSN, te weten dat zijn spaarrekening zou worden geblokkeerd, en vervolgens die spaarrekening heeft geblokkeerd waardoor de consument niet meer over het op die rekening aanwezige saldo kon beschikken. Daardoor heeft hij geen gebruik kunnen maken van het fiscale voordeel van de schenking die hij in december 2022 wilde doen met het geld op deze spaarrekening. Hij heeft schade geleden ten hoogte van dit niet behaalde fiscale voordeel, vermeerderd met

gemaakte kosten, door hem begroot op € 1.512,50. Voorts maakt de consument aanspraak op de te weinig betaalde (contractuele) rente.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat bunq haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden, omdat bunq – kort gezegd – onvoldoende duidelijk is geweest in de communicatie dat zij het BSN van de consument nodig had, zonder verdere aankondiging of waarschuwing de spaarrekening heeft geblokkeerd, de consument niet heeft geïnformeerd over het blokkeren van de spaarrekening en het onzorgvuldig lang heeft geduurd voordat de bank het spaartegoed heeft overgemaakt aan de consument. De Geschillencommissie heeft echter geoordeeld dat de consument de door hem gevorderde schade en rente onvoldoende heeft onderbouwd. De vordering is daarom afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

Incidenteel beroep

5.1 De Commissie van Beroep ziet aanleiding om eerst het incidenteel beroep te behandelen. Bunq stelt daarin aan de orde of – zoals de Geschillencommissie heeft aangenomen - bunq in het kader van de blokkering van de spaarrekening van de consument de op haar rustende contractuele zorgplicht heeft geschonden en aldus toerekenbaar is tekortgeschoten in de uit haar relatie jegens de consument voortvloeiende verplichtingen.

5.2 De Commissie van Beroep beantwoordt deze vraag met de Geschillencommissie in positieve zin op grond van het volgende. De consument mocht er na het openen van een spaarrekening bij bunq en storting daarop van € 99.995,- in principe vanuit gaan dat hij over dit bedrag kon beschikken. Niet gebleken is dat voldoende duidelijk aan hem is gecommuniceerd dat daaraan een einde zou komen en zijn rekening zou worden geblokkeerd als hij niet binnen drie maanden na het openen van de rekening zijn BSN aan de bank zou verstrekken. Daarbij was het BSN vermeld op de door hem op verzoek van de bank verstrekte kopie van zijn identiteitsbewijs en, naar uit de stellingen van de bank valt op te maken, kan op basis daarvan in voorkomende gevallen ook geautomatiseerde bevestiging plaatsvinden.

5.3 Tussen partijen bestaat verschil van mening over de vraag of de consument op 4 juni 2022 een e-mail van bunq heeft ontvangen met het verzoek het in zijn ID-bewijs vermelde BSN te bevestigen. Daarnaast wijst bunq op verschillende berichten die in de bunq-app verschijnen en voorts op het in de algemene voorwaarden van bunq opgenomen verzoek (artikel 41) aan rekeninghouders om op regelmatige basis van berichten in de app kennis te nemen. Dit verweer kan bunq echter niet baten omdat noch in de desbetreffende e-mail noch in de in de app verschenen berichten voldoende duidelijk valt te lezen dat het niet bevestigen van het BSN blokkering van de rekening tot gevolg zal hebben. Van bunq mocht in de gegeven omstandigheden dan ook worden verwacht dat zij de consument van de door haar te treffen maatregel in een voldoende concreet/specifiek aan hem gericht bericht op de hoogte stelde, zo niet vooraf dan in ieder geval spoedig nadat blokkering had

plaatsgevonden. Niet gebleken is dat de bank daartoe is overgegaan. Vast staat dat de consument vanaf 3 augustus 2022 ook geen toegang meer had tot de bunq-app.

De bank heeft nog aangevoerd dat uit de artikelen 3 en 38 van de algemene voorwaarden volgt dat een (potentiële) rekeninghouder gehouden is om in het kader van het in de app nader uitgewerkte registratieproces gegevens te verschaffen en bunq te voorzien van informatie die zij nodig heeft om te voldoen aan wet- en regelgeving. Vervolgens verwijst de bank naar artikel 22 waarin staat dat het zich niet houden aan afspraken tot 'aan de handrem trekken' en weigering van een betaling kan leiden. Tot slot is in artikel 54 ('Het einde') in een blokkeringsmogelijkheid voorzien. De Commissie van Beroep is echter van oordeel dat dit onvoldoende is om anders te oordelen. Uit de slotzin van genoemd artikel 22 volgt dat bunq in beginsel gehouden is een rekeninghouder omtrent de blokkering te informeren. Ook artikel 7:523 BW kent een dergelijke informatieverplichting in geval van blokkering van een betaalinstrument, waarbij het daar gaat om meer evidente redenen dan die die zich in deze zaak voordoen. Van omstandigheden die afwijking van in deze bepalingen neergelegde principes rechtvaardigen is onvoldoende gebleken.

Principaal beroep

5.4 Dat bunq reeds door de wijze waarop zij tot blokkering van de spaarrekening van de consument is overgegaan een toekenbare tekortkoming valt te verwijten, brengt mee dat bunq in beginsel gehouden is tot vergoeding van schade. Van aansprakelijkheid voor schade kan pas sprake zijn als bunq met betrekking tot haar betalingsverplichting in verzuim is geraakt doordat zij niet heeft voldaan aan een door de consument aan haar gerichte (schriftelijke) aanmaning. Vast staat dat de consument op 13 en 15 januari 2023 per e-mail om uitbetaling heeft verzocht en dat zijn advocaat bij aangetekende brief van 17 februari 2023 dit verzoek heeft herhaald. Dat de consument ook voordien (met name in 2022) een dergelijk verzoek c.q. aanmaning heeft doen uitgaan, is niet gebleken. Dit brengt reeds mee dat de door de consument in dit geding gevorderde schade, die hij stelt te hebben geleden door het niet kunnen beschikken over het saldo op zijn rekening in december 2022, niet voor vergoeding door de bank in aanmerking komt.

5.5 Gelet hierop kan in het midden blijven of het causaal verband tussen de gestelde schade en de aan de bank verweten tekortkoming voldoende is komen vast te staan. Ook kan in het midden blijven of de bank een beroep toekomt op het in haar algemene voorwaarden opgenomen exoneratiebeding en of de in artikel 6:119 BW vervatte wettelijke normering niet reeds aan toekenning een schadevergoeding als door de consument gevorderd in de weg staat. Voor toewijzing van de door de consument gevorderde vergoeding van de kosten van de ter zake van de berekening van de schade door hem geraadpleegde deskundige bestaat, gelet op het voorgaande, evenmin voldoende grond.

5.6 Dat het blijkens het voorgaande de bank niet was toegestaan om in de gegeven omstandigheden de spaarrekening van de consument te blokkeren, brengt wel mee dat haar verplichting tot vergoeding van de contractuele rente is blijven doorlopen en de

consument gerechtigd is nakoming daarvan te vorderen. Op dit punt wordt het beroep van de consument gehonoreerd en wordt bunq veroordeeld tot betaling van de contractuele rente vanaf het tijdstip waarop de rekening is geblokkeerd (3 augustus 2022) tot het moment van overmaking van het door de consument op die rekening gestorte bedrag naar zijn rekening bij ING (3 maart 2023).

6. De beslissing

De Commissie van Beroep

6.1 vernietigt de beslissing van de Geschillencommissie uitsluitend voor zover daarbij de vordering van de consument tot vergoeding van te weinig betaalde rente is afgewezen;

6.2 veroordeelt bunq tot betaling aan de consument van de contractuele rente over het saldo van de door hem bij bunq aangehouden rekening over de periode 3 augustus 2022 tot 3 maart 2023;

6.3 bevestigt de beslissing van de Geschillencommissie voor het overige.