Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0923

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	14 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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. De kern

Via de bunq-app heeft de consument voor een bedrag van € 65.000,- cryptovaluta aangekocht. De consument dacht zijn geld in een veilige depositofaciliteit gestopt te hebben, maar enkele dagen later kwam hij erachter dat crypto een volatiel product is. Hij heeft de cryptovaluta vervolgens verkocht; de waarde was op dat moment € 55.320,37 (dus € 9.679,63 lager dan op het moment van aankoop). De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten door hem in de bunq-app ongevraagd en zonder enige waarschuwing of passendheidstoets toegang te bieden tot een zeer risicovol en volatiel product. Hij vordert een schadevergoeding van € 9.679,63. De commissie gaat hier niet in mee, omdat de bank voldoende informatie en waarschuwing heeft gegeven over beleggen in crypto via de bunq-app. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie gaat allereerst in op het niet-behandelbaarheidsverweer dat de bank heeft gevoerd.

In de eerste plaats wijst de bank erop dat crypto geen 'financiële dienst' is (terwijl Kifid in beginsel enkel klachten over financiële diensten behandelt). In de tweede plaats voert de bank aan dat zij via de bunq-app slechts toegang verschaft tot de cryptodienstverlening, maar dat zij zelf geen cryptodiensten verleent; de cryptodiensten worden namelijk verleend door haar partner (Kraken). De commissie overweegt dat de bank met beide punten de strekking van de klacht van de consument miskent. De consument klaagt immers niet over de crypto-dienstverlening, maar over het feit dat hij in de bunq-app waarmee hij zijn betaalrekening bedient – dus in het kader van de bancaire dienstverlening – te makkelijk toegang kreeg tot een zeer risicovol product. Het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank gaat daarom niet op.

3.2 Inhoudelijk gaat de klacht van de consument niet op. Anders dan de consument betoogt, heeft de bank hem immers niet ongevraagd en zonder enige waarschuwing toegang gegeven tot de mogelijkheid om in crypto te beleggen. Klanten van de bank moeten namelijk eerst de crypto-functionaliteit activeren. De consument heeft dat op 22 mei 2025 gedaan en daarbij heeft hij moeten aanklikken/bevestigen dat *"I understand that trading crypto has risks and my funds may increase or decrease"*. De consument wijst erop dat hij deze waarschuwing te zien kreeg toen hij de crypto-functionaliteit activeerde (op 22 mei 2025) en niet toen hij de cryptotransactie verrichtte (op 5 november 2025). Aangezien hier vijf maanden tussen zit, vindt hij dit geen effectieve waarschuwing. De commissie overweegt dat het tijdsverloop de waarschuwing weliswaar minder effectief kan maken, maar dat dat nog niet betekent dat de consument daardoor onvoldoende gewaarschuwd is. Ook op andere manieren heeft de bank namelijk gewezen op de risico's van beleggen in crypto. Zo is in artikel 32 van de algemene voorwaarden onder meer opgenomen dat cryptoprijzen volatiel zijn en dat investeren in crypto risico's met zich meebrengt.

3.3 Volgens de consument heeft de bank echter de indruk gewekt dat het om een veilig bancair product ging. In de app wordt de crypto-functionaliteit namelijk als volgt gepresenteerd: *"Koop en verkoop crypto met de veiligheid en zekerheid van een bank"*. De commissie gaat niet mee in het betoog van de consument. Allereerst moet de betreffende mededeling gezien worden in de context van alle andere informatie die de bank in de app en op haar website verstrekt heeft over beleggen in crypto. Zo is de betreffende mededeling te zien bij het activeren van de crypto-functionaliteit en daarbij krijgt de klant óók de in 3.2 genoemde waarschuwing te zien. Verder heeft de bank in de klachtprocedure toegelicht dat de betreffende mededeling betrekking heeft op het feit dat *de koop en verkoop* van crypto via de bunq-app loopt en dat de klant dus niet bij een derde partij een account moet aanmaken om crypto te kunnen aan- en verkopen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank nergens de indruk gewekt dat crypto *zelf* een veilig bancair product zou zijn.

3.4 Tot slot geldt dat van een consument verwacht mag worden dat hij zich verdiept in de producten waarin hij zijn geld investeert. Dat de consument dat niet gedaan heeft en dat hij daardoor in de onjuiste veronderstelling was dat hij zijn geld in een veilig product investeerde, komt daarom voor zijn eigen rekening en risico.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden bunq Persoonlijke Rekeningen

Artikel 32. Crypto

Je kunt cryptocurrencies kopen, verkopen en ruilen met Kraken via de bunq app! Wij werken samen met Kraken, een wereldwijd vertrouwde cryptobeurs, om al je cryptotransacties af te handelen. Kraken bewaart je tegoeden veilig onder jouw naam. Wanneer je een wallet aanmaakt in het tabblad Crypto van de app, moet je de Algemene Voorwaarden en Privacybeleid van Kraken accepteren. Door dit te doen, ga je een juridische overeenkomst met Kraken aan. Let op dat je cryptowallet wordt geleverd en beheerd door Kraken. Deze is echter alleen toegankelijk via de bunq app en niet via het platform van Kraken of andere kanalen. Hoewel Kraken je tegoeden bewaart, blijft je wallet exclusief verbonden aan je bunq account.

Je moet het verificatieproces van bunq voltooien om in aanmerking te komen voor het gebruik van het tabblad Crypto. Crypto is alleen beschikbaar voor volledig geverifieerde individuele bunq gebruikers die ouder zijn dan 18 jaar in bepaalde landen. Zakelijke accounts worden niet ondersteund. Je moet ook bevestigen dat je de betrokken risico's begrijpt voordat je kunt beginnen met handelen.

Crypto prijzen zijn volatiel en kunnen snel veranderen. Bij het plaatsen van een handelsorder krijg je een offerte te zien die 60 seconden geldig is. Let op dat Kraken een spread toepast om marktschommelingen op te vangen. Naast de spread zijn er handelskosten van toepassing, deze kosten worden expliciet in de app weergegeven voordat je je transactie bevestigt.

Let op:

● Je kunt geen cryptovaluta overmaken naar externe wallets vanuit de bunq app.

● Margin trading, staking en andere geavanceerde cryptodiensten worden momenteel niet ondersteund maar kunnen op een later tijdstip beschikbaar worden.

● Alle cryptobewaring- en uitvoeringsdiensten worden afgehandeld door Kraken.

● bunq faciliteert onboarding, maar is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van transacties of het veilig bewaren van je tegoeden.

Door het aanmaken van een crypto wallet te starten, geef je bunq uitdrukkelijk toestemming om de nodige Know Your Customer (KYC) informatie veilig met Kraken te delen via een beveiligde API. Dit zorgt ervoor dat je de dienst op een veilige en conforme manier kunt gebruiken. bunq biedt ook eerstelijnsondersteuning en zal problemen doorsturen naar Kraken wanneer dat nodig is.

Investeren in crypto brengt risico's met zich mee, waaronder mogelijk verlies van geld. Je dient op eigen risico te investeren. Bekijk onze Together pagina voor meer informatie over deze feature en de prijzen.

In geval van schending van de algemene voorwaarden van bunq of Kraken behouden wij ons het recht voor om je account te weigeren, op te schorten of te annuleren. Als de cryptofeature wordt stopgezet, stellen wij je hiervan, indien mogelijk, vooraf op de hoogte. Je kunt je tegoeden nog steeds verkopen of omzetten voordat de service eindigt.