# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1029

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. F. Faes, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 18 december 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 de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

De consument is sinds 2018 klant bij de bank. In 2023 heeft hij bij de bank een zogenaamd “Easy Money Personal” abonnement met een looptijd van 24 maanden afgesloten en het abonnementsgeld voor de gehele looptijd vooruitbetaald. Het abonnement omvat onder meer een metalen creditcard. Bij het afsluiten beschikte deze creditcard over een cashback-functie. Enige tijd later kondigde de bank aan dat deze cashback-functie kwam te vervallen. Naar aanleiding hiervan heeft de consument aan de bank laten weten het niet eens te zijn met deze wijziging en heeft hij verzocht om (vroegtijdige) beëindiging van het abonnement, met pro-rato terugbetaling van het vooruitbetaalde bedrag. De bank heeft dit verzoek, onder verwijzing naar een beding in haar algemene voorwaarden, afgewezen. De commissie oordeelt dat het betreffende beding niet transparant is en dat sprake is van een aanzienlijke verstoring van het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument. Deze verstoring is in strijd is met de goede trouw. De consument zou het beding niet hebben aanvaard als partijen daarover afzonderlijk hadden onderhandeld. Het beding is daarom oneerlijk (onredelijk bezwarend). Dit brengt mee dat het beding buiten toepassing moet worden gelaten en de consument dus niet aan het beding is gebonden. Omdat de bank geen beroep op het beding toekomt, heeft zij ten onrechte met een beroep daarop pro-rata terugbetaling geweigerd. De vordering van de consument 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 is sinds 6 augustus 2018 klant bij de bank. Bij het aangaan van de bankrelatie heeft de consument de '*bunq Consumer Terms and Conditions version 03 March 2018*' (hierna: de Voorwaarden 2018) per e-mail ontvangen. De bank en de consument zijn overeengekomen dat deze algemene voorwaarden van toepassing zijn op hun overeenkomst. De relevante bepalingen uit de Voorwaarden 2018 zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 20 juli 2023 heeft de consument bij de bank een Easy Money Personal-abonnement afgesloten met een looptijd van 24 maanden (tot en met 20 juli 2025) (hierna: het abonnement). In het kader van dit abonnement heeft de consument een *Metal Card*[1] (hierna: de creditcard) ontvangen. Om deze metalen creditcard te krijgen, moest het abonnementsgeld voor de periode van 24 maanden (€ 215,76) op het moment van het afsluiten volledig worden betaald. De consument heeft dit bedrag voldaan.

2.3 Onderdeel van het abonnement is een cashback-functie; hetgeen inhoudt dat de bank bij bepaalde betalingen met de creditcard 1% van het bestede bedrag terugbetaalt aan de consument. Op 28 augustus 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de cashback-functie per 30 oktober 2024 komt te vervallen.

2.4 Naar aanleiding hiervan heeft de consument op 29 augustus 2024 aan de bank laten weten het niet eens te zijn met deze wijziging. Op 13 oktober 2024 heeft de consument aan de bank laten weten dat hij het abonnement daarom vroegtijdig wil beëindigen met pro-rato terugbetaling van het vooruitbetaalde abonnementsgeld. De bank heeft de consument bericht dat vooruitbetaalde bedragen niet restitueerbaar zijn. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en de vordering van de consument*

2.5 De consument vordert restitutie van het abonnementsgeld over de periode vanaf 13 oktober 2024 (€ 65,18), verhoogd met wettelijke rente vanaf 13 oktober 2024.

2.6 Aan deze vordering legt de consument – samengevat – het volgende ten grondslag:

- De bank heeft zich in het kader van de afwijzing van zijn verzoek tot de pro-rato terugbetaling van het abonnementsgeld beroepen op bepalingen uit de '*Algemene voorwaarden bunq Personal 18/07/2023 - V23*' (hierna: Voorwaarden 2023).

[1] Een Metal Card is een gepersonaliseerde kaart gemaakt van roestvrij staal met een gegraveerde naam. De bank stelt het niet verplicht om een Metal Card af te nemen.

De consument is echter niet op de hoogte van de Voorwaarden 2023 of enige andere versie van de algemene voorwaarden dan de Voorwaarden 2018; nu de bank hem deze (gewijzigde) voorwaarden niet op correcte wijze heeft laten aanvaarden c.q. niet ter hand heeft gesteld en hij enkel de Voorwaarden 2018 heeft aanvaard, zijn uitsluitend de Voorwaarden 2018 van toepassing.

- Het beding waarin staat dat het vooruitbetaalde bedrag niet restitueerbaar is (Chapter 7 Voorwaarden 2018/voor het geval die toch van toepassing zijn artikel 9 Voorwaarden 2023), is onredelijk bezwarend en daarom vernietigbaar op grond van artikel 6:233 aanhef onder a van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De consument heeft het volledige abonnementsgeld vooruitbetaald, terwijl er gedurende de looptijd van het abonnement een verslechtering van de diensten van de bank (onder andere het afschaffen van de cashback-functie) heeft plaatsgevonden. Gezien deze verslechtering en het feit dat de consument op grond van de voorwaarden het recht heeft om in geval van wijziging van de voorwaarden het abonnement te beëindigen, is het onredelijk dat de bank het abonnementsgeld niet pro-rata terugbetaalt. Op het moment dat de consument het abonnement afsloot, had hij niet kunnen weten welke aanpassingen de bank gedurende die 24 maanden zou doorvoeren – en vooral niet dat daar meerdere verslechteringen in zouden zitten, waarbij uiteindelijk het stoppen met de cashback voor hem de druppel was.

*Het verweer van de bank*

2.7 De bank heeft de volgende verweren gevoerd:

- De consument heeft in 2023 een Metal Card afgenomen en daarbij de Voorwaarden 2023 geaccepteerd. Pas nadat de consument de Voorwaarden 2023 expliciet heeft geaccepteerd, was het mogelijk om deze overeenkomst met de bank af te sluiten. De consument heeft gekozen voor de Metal Card met de bijbehorende vooruitbetaling. Het is niet mogelijk om het vooruitbetaalde bedrag terug te betalen. Dit volgt uit artikel 9 van de Voorwaarden 2023:

  *'Om een bunq Metal Card te kunnen bestellen, doe je een vooruitbetaling van 24 maanden bunq Easy Money Personal, 12 maanden bunq Easy Green Personal, 12 maanden bunq Pack of €129 als je lid bent van een Pack. Deze vooruitbetaling is niet restitueerbaar.'*

- Het beding inzake het niet-restitueren van het abonnementsgeld is niet onredelijk bezwarend. Het abonnement waarvoor de consument vooruitbetaalde omvat diverse basisfuncties zoals digitale passen, een gratis plastic betaalpas, enkele gratis contant-opnames per maand en Travel Cards. De consument kan deze functies nog steeds gebruiken. De bank benadrukt dat als hij voor een regulier abonnement had gekozen, er geen vooruitbetaling nodig was geweest. De keuze voor de Metal Card en de bijbehorende vooruitbetaling is volledig door de consument zelf gemaakt. De bank heeft deze keuze niet verplicht of aangemoedigd.

- Er is geen schade aan de kant van de consument, omdat de waarde van de door de bank geleverde goederen en verstrekte diensten in de periode van 20 juli 2023 tot en 30 oktober 2024 hoger was dan het vooruitbetaalde abonnementsgeld. Ook bestaat er geen grond voor toewijzing van de wettelijke rente omdat er geen schade is en een juridische grondslag ontbreekt.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat het om?*

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank het door de consument gevorderde bedrag van € 65,18 verhoogd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 13 oktober 2024 dient te vergoeden.

*Welke algemene voorwaarden zijn van toepassing?*

3.2 De commissie zal allereerst beoordelen welke algemene voorwaarden tussen partijen gelden.

3.3 De bank heeft gesteld dat de Voorwaarden 2023 van toepassing zijn omdat de consument bij het afsluiten van het abonnement in juli 2023 met deze voorwaarden heeft ingestemd. Volgens de bank kon het abonnement enkel worden afgesloten als er ook expliciet werd ingestemd met de Voorwaarden 2023. Ook heeft de bank aangevoerd dat in Chapter 40 van de Voorwaarden 2018[2] is opgenomen dat door gebruik te blijven maken van de diensten van de bank nadat de bank de Voorwaarden 2018 heeft gewijzigd, de consument de toepasselijkheid van de Voorwaarden 2023 heeft aanvaard.

3.4 De consument heeft dit weersproken en gesteld dat hij enkel heeft ingestemd met de Voorwaarden 2018 en hij niet is geïnformeerd over nieuwe algemene voorwaarden.

3.5 Chapter 40 van de Voorwaarden 2018 ziet op wijzigingen in de algemene voorwaarden. Hierin is bepaald dat gewijzigde algemene voorwaarden 60 dagen na de publicatie ervan van kracht worden.

3.6 Nu de consument betwist dat de toepasselijkheid van de Voorwaarden 2023 is overeengekomen, is het aan de bank om dat te bewijzen. De bank heeft over de publicatie van de Voorwaarden 2023 geen informatie verstrekt. Daardoor kan de commissie niet vaststellen dat deze zijn gepubliceerd en dus ook niet of de consument door het voortgezet gebruik van de diensten van de bank met de toepasselijkheid van de Voorwaarden 2023 heeft ingestemd.

[2] De tekst van deze bepaling is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.7 Daarnaast is de commissie van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat de consument bij het afsluiten van het abonnement in juli 2023 heeft ingestemd met de Voorwaarden 2023.

Het standpunt van de bank dat het abonnement zonder expliciete instemming met de Voorwaarden 2023 niet kon worden afgesloten, is door haar onvoldoende onderbouwd. De door de bank overgelegde schermafbeelding van het algemene proces voor het openen van een rekening biedt bovendien onvoldoende grond om aan te nemen dat de consument, die al klant was, daadwerkelijk met de Voorwaarden 2023 heeft ingestemd.

3.8 Concluderend is de commissie van oordeel dat de Voorwaarden 2018 van toepassing zijn.

*Oneerlijk/Onredelijk bezwarend beding*

3.9 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument dat Chapter 7 van de Voorwaarden 2018[3] een oneerlijk/onredelijk bezwarend beding is, slaagt. Zij licht dit oordeel hierna toe.

*Beoordelingskader oneerlijkheidstoets*

3.10 Op grond van artikel 3 van de Richtlijn oneerlijke bedingen[4] wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Of een beding in een overeenkomst oneerlijk is als in de Richtlijn bedoeld, wordt naar Nederlands recht getoetst aan de hand van (een richtlijnconforme uitleg van) artikel 6:233 aanhef, onder a BW. Volgens deze bepaling is een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij.[5]

3.11 Over het onderzoek of een beding 'in strijd met de goede trouw' een 'aanzienlijke verstoring van het evenwicht' veroorzaakt heeft de Hoge Raad het volgende overwogen:

*"Om te bepalen of een beding een 'aanzienlijke verstoring van het evenwicht' tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen veroorzaakt, moet met name rekening worden gehouden met de toepasselijke regels van het nationale recht wanneer partijen op dit punt geen regeling hebben getroffen.*

[3] De tekst van deze bepaling is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[4] Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, te vinden op www.eur-lex.europa.eu.
[5] Zie in dit verband overwegingen 3.2.1 en 3.2.2 van het Euriborhypotheken-arrest van de Hoge Raad (HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, te vinden op rechtspraak.nl).

*Aan de hand van een dergelijk vergelijkend onderzoek kan de nationale rechter bepalen of, en in voorkomend geval, in welke mate, de overeenkomst de consument in een juridisch minder gunstige positie plaatst dan die welke uit het geldende nationale recht voortvloeit.*

*Een aanzienlijke verstoring van het evenwicht kan al volgen uit het feit dat de rechtspositie waarin de consument als partij bij de betrokken overeenkomst verkeert krachtens de toepasselijke nationale bepalingen, in voldoende ernstige mate wordt aangetast doordat de inhoud van de rechten die de consument volgens die bepalingen aan die overeenkomst ontleent, wordt beperkt of de uitoefening van die rechten wordt belemmerd dan wel doordat aan de consument een extra verplichting wordt opgelegd waarin de nationale bepalingen niet voorzien.*

*(Zie onder meer HvJEU 14 maart 2013, C-415/11, ECLI:EU:C:2013:164 (Aziz/Catalunyacaixa), punt 68, en HvJEU 16 januari 2014, C-226/12, ECLI:EU:C:2014:10 (Constructora Principado/Menéndez Álvarez), punten 22 en 23.) Met betrekking tot de vraag in welke omstandigheden een aanzienlijke verstoring van het evenwicht 'in strijd met de goede trouw' wordt veroorzaakt, dient de nationale rechter na te gaan of de verkoper redelijkerwijs ervan kon uitgaan dat de consument een dergelijk beding zou aanvaarden indien daarover op eerlijke en billijke wijze afzonderlijk was onderhandeld. (Zie onder meer het hiervoor genoemde arrest in de zaak Aziz/Catalunyacaixa, punt 69.)*[6]

3.12 Volgens artikel 5 van de Richtlijn oneerlijke bedingen en art. 6:238 lid 2 BW moeten bedingen in overeenkomsten met consumenten waarover niet afzonderlijk is onderhandeld steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Volgens vaste rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie is het voor een consument van wezenlijk belang dat hij, vóór sluiting van een overeenkomst, kennisneemt van alle contractvoorwaarden en de gevolgen van sluiting van die overeenkomst. Hij zal met name op basis van de aldus verkregen informatie beslissen of hij gebonden wenst te worden door voorwaarden die de wederpartij van de consument tevoren heeft vastgelegd. Beslissend is of de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd voor een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument. Het beschermingsstelsel van Richtlijn 93/13 brengt mee dat het transparantievereiste ruim moet worden opgevat. Het enkele gebrek aan transparantie leidt niet *zonder meer* tot de conclusie dat een beding oneerlijk is, maar *kan* wel tot dat oordeel leiden.[7]

*Beoordeling oneerlijkheid/onredelijk bezwarendheid*

3.13 In Chapter 7 van de Voorwaarden 2018 is, voor zover relevant, het volgende bepaald over de kosten:

---

[6] Zie HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 (AOV-polis), overwegingen 3.8.2 en 3.8.3 en HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830 (Euriborhypotheken), overweging 3.2.3.

[7] Zie HvJEU 28 juli 2016, C-191/15, ECLI:EU:C:2016:612 (Verein für Konsumenteninformation/Amazon), punt 68 en HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830 (Euriborhypotheken), overweging 3.4.

*"We will collect all fixed fees in advance and all running cost in arrears. The fees are non-refundable."*

3.14 De commissie is van oordeel dat dit beding oneerlijk is. Redengevend voor dat oordeel is het volgende. Het is volstrekt onduidelijk wat het onderscheid is tussen *fixed fees* en *running costs* en ook niet of het vooruitbetaalde abonnementsgeld volgens dit beding een *non-refundable fee* is. Het beding voldoet niet aan het transparantievereiste. De bank kon er niet van uitgaan dat de consument het beding zou hebben aanvaard indien daarover op eerlijke en billijke wijze afzonderlijk was onderhandeld. Het beding veroorzaakt, in strijd met de goede trouw, ten nadele van de consument, een aanzienlijke verstoring van het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen.

3.15 Gelet op het voorgaande is Chapter 7 van de Voorwaarden 2018 oneerlijk/onredelijk bezwarend en moet het beding buiten toepassing worden gelaten. De consument is niet aan dit beding gebonden. De vordering van de consument tot pro-rata terugbetaling van het abonnementsgeld zal daarom worden toegewezen. De bank zal dus een bedrag van € 65,18 aan de consument moeten vergoeden.

3.16 Voor zover de bank betoogt dat de consument geen recht heeft op (gedeeltelijke) terug-betaling van het abonnementsgeld omdat hij geen schade heeft geleden aangezien de waarde van de door de bank geleverde goederen en verstrekte diensten hoger was dan het abonnementsgeld en bovendien de charge back profijtelijk was voor de consument, treft dit verweer geen doel. De vraag of de consument recht heeft op terugbetaling staat namelijk los van de vraag of de consument schade heeft geleden.

*Wettelijke rente*

3.17 De consument vordert wettelijke rente over het bedrag van € 65,18 vanaf 13 oktober 2024. De commissie oordeelt als volgt. Artikel 6:119 lid 1 BW bepaalt dat wettelijke rente is verschuldigd vanaf het moment dat de schuldenaar, in dit geval de bank, in verzuim verkeert. Verzuim treedt op grond van artikel 6:81 BW in op het moment dat de prestatie opeisbaar is geworden en aan de vereisten van artikel 6:82 BW (met ingebrekestelling) en 6:83 BW (zonder ingebrekestelling) is voldaan en nakoming uitblijft.

3.18 Uit het dossier volgt dat de consument op 29 augustus 2024 voor het eerst heeft geklaagd bij de bank. Per e-mail van 18 november 2024 heeft de bank in haar definitieve standpunt aan de consument laten weten dat zij niet voornemens is over te gaan tot terugbetaling. Uit die mededeling kon de consument afleiden dat de bank zou tekortschieten in de op haar rustende verplichting tot terugbetaling. Op grond van artikel 6:83 sub c BW is die datum dan ook het moment dat de bank in verzuim verkeert. De wettelijke rente zal daarom worden toegewezen vanaf 18 november 2024.

*Slotsom*

3.19 Gelet op de het voorgaande is de klacht gegrond en zal de vordering gedeeltelijk worden toegewezen. De overige stellingen van de consument hoeven niet meer te worden besproken. Hetgeen de consument en de bank verder nog naar voren hebben gebracht, kan niet tot een ander oordeel leiden.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 65,18 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 18 november 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige of anders gevorderde wordt afgewezen.

*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 de algemene voorwaarden

## Relevante bepalingen uit de Voorwaarden 2018

### Chapter 7

Chapter 7: Show me the money!

**Billing**

Once a month we will debit your billing account for the money (e.g. fees) you owe to us. We will do so on a fixed date, either on the first, eighth, sixteenth or twenty-fourth day of the month. The applicable date depends on the moment you opened your account.

By way of illustration, on the twelfth of July you opened your account. The first collection date following the account opening is the sixteenth of July, so from then on we will debit your billing account on the sixteenth of each month.

When you leave a Pack, your old billing cycle will become effective again.

We will collect all fixed fees in advance and all running cost in arrears. The fees are non-refundable.

By way of derogation from the above, certain one time fees (e.g. the card order fee) will be debited immediately from your account.

In case your billing account has insufficient funds to cover your debt to us, we may settle your debt with any of your other accounts, including joint accounts.

[...]

### Chapter 40

Chapter 40: Changes

Some situations might require us to modify these terms and conditions. For instance, we may need to change a thing or two when we release a new feature. Changes will become effective 60 days after they are published. Changes addressing a new feature, or changes made for legal reasons, will be effective immediately. If you do not agree to the modified terms and conditions, stop using our services and terminate the agreement (you have the right to terminate with immediate effect). By continuing to use our services you accept the modified terms and conditions.