Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0763

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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

De consument doet zijn beklag over het feit dat de bank zijn bankrekening heeft gesloten. Hij vordert dat a) de bank zijn tegoed van € 5.000,- vrijgeeft, b) de bank aan hem een schadevergoeding van € 17.000,- betaalt en c) dat de commissie voor recht verklaart dat de bank zijn bankrekening onrechtmatig heeft gesloten. De bank heeft aangevoerd dat zij de bankrekening heeft gesloten, omdat de consument weigerde informatie te verstrekken over een inkomende betaling, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe. Op grond van wettelijke verplichtingen is de bank vervolgens overgegaan tot sluiting van de bankrekening. De commissie is van oordeel dat, in de gegeven omstandigheden, de bank niet onaanvaardbaar heeft gehandeld door de bankrekening te sluiten. Er bestaat dus geen grond om de gevorderde verklaring voor recht toe te wijzen. De overige vorderingen worden ook afgewezen, omdat de bank het tegoed op de bankrekening reeds heeft vrijgegeven en het schadebedrag door de consument niet is onderbouwd.

3. De beoordeling

De vorderingen van de consument

3.1 De consument vordert a) dat de bank het tegoed van € 5.000,- op zijn betaalrekening vrijgeeft, b) de bank zijn schade van € 17.000, - vergoedt en c) dat de commissie voor recht verklaart dat de bank zijn rekening onrechtmatig heeft gesloten.

Waar de commissie over moet oordelen

3.2 De commissie stelt vast dat het tegoed van € 5.000,- inmiddels is vrijgegeven door de bank, waardoor de consument bij die vordering geen belang meer heeft.[1] Daarnaast is het schadebedrag door de consument niet onderbouwd, waardoor de commissie dat niet inhoudelijk kan beoordelen. De gevorderde verklaring voor recht zal de commissie wel inhoudelijk beoordelen.

De bank heeft niet onrechtmatig gehandeld door de bankrekening van de consument te sluiten

3.3 De consument stelt dat zijn bankrekening onrechtmatig, zonder enige uitleg, is gesloten door de bank. Hij accepteert dit niet, ook omdat het een geautomatiseerde beslissing met behulp van AI betrof. De consument neemt dit de bank kwalijk, omdat hij meermaals heeft gevraagd om een echte medewerker te spreken. Bovendien heeft de bank hem geen informatie verschaft over de sluiting van de bankrekening, daarvoor noch daarna. Ten slotte stelt de consument dat de bank vlak voor het sluiten van zijn bankrekening om opheldering heeft gevraagd over een inkomende betaling van € 5.000,- die hij ontving. Dit bedrag was echter afkomstig van hemzelf, dus hij begrijpt niet dat deze betalingstransactie onderwerp was van onderzoek.

3.4 De bank heeft aangevoerd dat de inkomende betaling van € 5.000,- geflagd werd voor een "*mandatory compliance review*", waarna de bank een cliëntenonderzoek heeft ingesteld en aan de consument heeft gevraagd aanvullende informatie over (de herkomst van) de betaling te verstrekken. De consument heeft vervolgens meermaals geweigerd om mee te werken aan het onderzoek en daarbij expliciet aangegeven geen aanvullende informatie te verstrekken aan de bank. Als direct gevolg hiervan was de bank verplicht, op grond van haar wettelijke verplichtingen onder de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), de bankrelatie met de consument te beëindigen en de bankrekening aldus te sluiten. De bank kan zich niet vinden in de stelling van de consument dat de bank hem geen informatie heeft verschaft over de sluiting van zijn bankrekening. Op 3 november 2025 heeft de bank zoveel informatie als wettelijk toegestaan gegeven.

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

3.5 Het wettelijk kader waarop de bank zich beroept wordt in deze zaak vormgegeven door de artikelen 3 en 5 Wwft. Artikel 3 Wwft verplicht de bank cliëntenonderzoek te verrichten en artikel 5 lid 3 Wwft verplicht de bank om de bankrelatie (met in dit geval de consument) te beëindigen als zij dit cliëntenonderzoek niet naar behoren kan verrichten.[2] De commissie stelt vast dat de consument en de bank op 25 september 2025 via de interne chatfunctie van de bank met elkaar hebben gecommuniceerd. De bank heeft meermaals, maar in ieder geval zes keer, naar informatie over de betaling van € 5.000,- gevraagd. Daarbij heeft de bank ook aangegeven dat zij dit doet "*for safety reasons and to comply with local regulations*". De consument heeft, voor zover de commissie kan beoordelen, niet voldaan aan deze informatieverzoeken, waarbij hij wel vaak heeft gevraagd doorverwezen te worden naar een echte medewerker van de bank. Uiteindelijk heeft de bank diezelfde dag de bankrekening van de consument gesloten en hem daarover in de interne chat geïnformeerd.

3.6 De commissie overweegt als volgt. Uit de door partijen overgelegde correspondentie blijkt dat de consument herhaaldelijk heeft verzocht om communicatie met een menselijke medewerker en in de Duitse taal. De commissie stelt echter vast dat de consument daarbij geen inhoudelijke informatie heeft verstrekt over de door de bank onderzochte betaling van € 5.000,-. Voor zover uit het dossier blijkt, heeft de consument gereageerd met bezwaren tegen de wijze van communicatie en het gebruik van door AI-ondersteunde klantenservice, maar niet met antwoorden op de door de bank gestelde vragen over de transactie.

3.7 Voorop staat dat de bank op grond van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden (ABV) in beginsel bevoegd is om de bankrelatie met de consument te beëindigen. Daarbij moet de bank zich wel houden aan haar bancaire zorgplicht, zoals die in artikel 2 lid 1 ABV is vastgelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).[3]

3.8 Of de bank mocht opzeggen, komt neer op een belangenafweging van partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om gebruik te kunnen blijven maken van de diensten van de bank. Daartegenover staat het belang van de bank om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. Op grond van de Wwft heeft de bank namelijk een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's.

3.9 De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. Daarbij neemt de commissie in overweging dat de consument meermaals door de bank is verzocht om informatie te verstrekken en hem voldoende gelegenheid is geboden alsnog mee te werken aan het cliëntenonderzoek.

---

[2] Idem.
[3] Zie in dit verband onder meer Geschillencommissie nrs. 2025-0043 en 2025-1013, te vinden op www.kifid.nl.

De consument heeft ervoor gekozen dit niet te doen. Een verklaring hiervoor heeft de consument niet gegeven. Uit de overgelegde stukken is wel op te maken dat de consument van mening was dat de betaling geen nadere toelichting behoefde omdat deze van hemzelf afkomstig was en dat hij een echte medewerker wenste te spreken. De commissie is van oordeel dat de weigering om de gevraagde informatie te verstrekken binnen de risicosfeer van de consument valt. De bank bepaalt immers welke informatie zij nodig heeft om haar cliënten-onderzoek te verrichten en af te ronden. Het is duidelijk dat de bank in dit specifieke geval haar cliëntenonderzoek niet kon afronden doordat de consument heeft geweigerd informatie te verstrekken. Aan dit oordeel doet niet af dat de consument heeft gesteld dat de betaling van € 5.000,- van hemzelf afkomstig was. Ook indien een betaling afkomstig is van een rekening die aan de consument toebehoort, kan de bank op grond van haar verplichtingen uit de Wwft gehouden zijn nadere vragen te stellen over de herkomst van de gelden of de achtergrond van een transactie. Het is niet aan de consument om te bepalen of dergelijke vragen gerechtvaardigd zijn. Van hem mocht worden verwacht dat hij de door de bank gevraagde informatie zou verstrekken, zodat de bank haar cliëntenonderzoek kon afronden.

3.10 Voor zover de consument aan zijn vordering ten grondslag legt dat de communicatie door de bank grotendeels geautomatiseerd verliep en dat hij geen contact heeft gehad met een medewerker, overweegt de commissie dat deze omstandigheden op zichzelf niet meebrengen dat de beëindiging van de bankrelatie onrechtmatig is. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat een deel van de communicatie in het Engels heeft plaatsgevonden. Niet gebleken is dat de consument dat gelet op hun contractuele verhouding niet behoefde te verwachten. Beslissend is of de consument voldoende duidelijkheid heeft gekregen over hetgeen de bank van hem verlangde in het kader van het cliëntenonderzoek en of hem een redelijke gelegenheid is geboden daaraan mee te werken. Naar het oordeel van de commissie was dat het geval.

Conclusie

3.11 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, in de gegeven omstandigheden, niet onaanvaardbaar was dat de bank gebruikmaakte van haar opzeggingsbevoegdheid door de bankrekening van de consument te sluiten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 3:303

Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 3

1. *Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.*

(...)

Artikel 5

(...)

3. *Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en dertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.*