Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0419

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	4 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (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) de aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift van bunq.

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 bunq hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield een betaalrekening aan bij bunq. Nadat bunq de relatie met de consument had beëindigd, kon de consument niet beschikken over het resterende saldo op zijn rekening. Op 26 juli 2025 heeft bunq de consument bericht dat hij het saldo kon opnemen, maar de daarvoor verstrekte link werkte niet. Bunq heeft het saldo vervolgens pas op 25 november 2025 uitbetaald. Volgens bunq mocht zij de uitbetaling opschorten vanwege fraudemeldingen en mogelijke aanspraken van derden. De commissie oordeelt dat bunq onvoldoende heeft onderbouwd dat zij het saldo mocht vasthouden. De klacht is daarom gedeeltelijk gegrond. Bunq moet wettelijke rente betalen over het saldo van € 8.494,04 vanaf 26 juli 2025 tot 25 november 2025. De aanvullende schadevergoeding wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De consument had een direct opeisbare vordering op het saldo

3.1 De consument hield een betaalrekening aan bij bunq. Op enig moment heeft bunq de bancaire relatie met de consument beëindigd en de rekening geblokkeerd in verband met (vermeende) fraudemeldingen. Uit de door partijen verstrekte informatie volgt niet eenduidig op welk moment deze blokkade precies is ingegaan.

3.2 Vaststaat wel dat bunq de consument op 26 juli 2025 per e-mail heeft bericht dat het resterende saldo kon worden opgenomen. Daarmee heeft bunq bij de consument het gerechtvaardigde vertrouwen gewekt dat hij over zijn tegoeden kon beschikken. De in die e-mail opgenomen betaallink bleek echter niet te functioneren, waardoor de consument feitelijk geen toegang had tot zijn saldo. Bunq heeft vervolgens geen alternatieve wijze van uitbetaling aangeboden.

3.3 Daardoor ontstond een tegenstrijdige situatie: enerzijds gaf bunq aan dat het saldo beschikbaar was, terwijl de consument anderzijds niet in staat werd gesteld om het daadwerkelijk op te nemen. De consument kon zijn tegoeden daardoor niet gebruiken, terwijl niet is gebleken dat dit aan hem te wijten was. Dat bunq de rekening kort daarna, naar eigen zeggen op 30 juli 2025, definitief heeft geblokkeerd, doet hieraan niet af. Die blokkade kan immers niet verklaren waarom de consument op 26 juli 2025 al niet over zijn saldo kon beschikken, terwijl bunq toen juist het tegendeel had meegedeeld.

3.4 Tegen deze achtergrond geldt als uitgangspunt dat het saldo op een betaalrekening een vordering van de rekeninghouder op de bank vormt, waarover de rekeninghouder in beginsel direct moet kunnen beschikken. Dat betekent dat bunq gehouden was om het resterende saldo van € 8.494,04 aan de consument uit te betalen, tenzij zij een rechtsgeldige grond had om die betaling op te schorten.

Bunq onderbouwt haar beroep op opschorting onvoldoende

3.5 Bunq heeft aangevoerd dat zij het saldo niet hoefde uit te betalen, omdat zij daartoe op grond van haar algemene voorwaarden niet verplicht was. Volgens bunq was sprake van fraudemeldingen en mogelijke aanspraken van derden, waardoor zij de uitbetaling mocht opschorten. In de algemene voorwaarden van bunq is opgenomen dat zij, na beëindiging van de rekening, de uitbetaling van het saldo in bepaalde gevallen mag opschorten, onder meer wanneer sprake is van legitieme claims of rechten van derden.

3.6 Een dergelijk beroep op opschorting vormt een uitzondering op het uitgangspunt dat de rekeninghouder vrij over zijn saldo moet kunnen beschikken. Dat brengt mee dat het op de weg van bunq ligt om voldoende concreet te stellen en, bij betwisting, aannemelijk te maken dat zich een situatie voordoet waarin zij tot opschorting gerechtigd is.

Geen concrete onderbouwing van rechten van derden op het saldo

3.7 Bunq heeft in dit verband gesteld dat de rekening is geblokkeerd naar aanleiding van (meldingen van) frauduleuze transacties en dat zij op 11 september 2025 een bericht heeft ontvangen van een andere bank, waarin melding werd gemaakt van een aangifte tegen de consument en werd verzocht om bepaalde betalingen terug te draaien. Volgens bunq rechtvaardigt dit dat het saldo gedurende het onderzoek is aangehouden.

3.8 De commissie volgt bunq hierin niet. Het enkele bestaan van fraudemeldingen of een aangifte betekent nog niet dat een derde ook daadwerkelijk een recht heeft op het saldo dat op de rekening van de consument staat. Voor het aannemen van een dergelijke aanspraak is vereist dat sprake is van een concreet en juridisch afdwingbaar recht op dat saldo, zoals bijvoorbeeld bij beslaglegging, een pandrecht of een cessie. In die gevallen heeft een derde een recht dat voorgaat op dat van de rekeninghouder, of dat eraan in de weg staat dat de bank aan de rekeninghouder uitbetaalt. Van een dergelijke situatie is hier niet gebleken. Ook als een derde een (mogelijke) vordering heeft op de consument, levert dat op zichzelf geen recht op het saldo op en doet dat niet af aan de vordering van de consument op bunq tot uitbetaling daarvan.

3.9 Bunq heeft een dergelijke aanspraak niet gesteld en ook niet onderbouwd. Het gestelde bericht van een andere bank is niet overgelegd, noch is de inhoud daarvan nader gespecificeerd of met stukken gestaafd. Daarmee blijft onduidelijk wat precies is verzocht, op welke grondslag dat verzoek berustte en in hoeverre dit betrekking had op het saldo van de consument.

3.10 Het verzoek van een andere bank om bedragen terug te boeken, voor zover dat al is gedaan, en de melding van een aangifte zijn onder deze omstandigheden onvoldoende om te kunnen concluderen dat bunq het saldo mocht vasthouden. Dergelijke signalen kunnen aanleiding geven tot nader onderzoek, maar vormen zonder nadere onderbouwing geen grond om de uitbetaling van het saldo op te schorten.

Het saldo is zonder rechtsgeldige grond niet tijdig uitbetaald

3.11 Nu niet is komen vast te staan dat bunq een geldige reden had om de uitbetaling van het saldo op te schorten, moet worden aangenomen dat zij gehouden was om het saldo aan de consument uit te betalen op het moment dat zij had aangegeven dat dit mogelijk was. Dat zij het bedrag uiteindelijk op 25 november 2025 alsnog heeft overgemaakt, neemt niet weg dat de consument in de periode daarvoor niet over zijn tegoeden kon beschikken zonder dat daarvoor een toereikende rechtvaardiging bestond.

Wettelijke rente vanaf 26 juli 2025 is toewijsbaar

3.12 Wanneer een geldsom niet tijdig wordt betaald, is de schuldenaar wettelijke rente verschuldigd over de periode van vertraging. In dit geval moet worden bepaald vanaf welk moment bunq gehouden was om het saldo uit te betalen.

3.13 De commissie neemt 26 juli 2025 als uitgangspunt. Op die datum heeft bunq immers zelf aan de consument meegedeeld dat het saldo beschikbaar was voor opname. Vanaf dat moment mocht van bunq worden verwacht dat zij de consument daadwerkelijk in staat zou stellen om over zijn tegoeden te beschikken. Nu de aangeboden opnamefaciliteit niet werkte en bunq geen alternatief heeft geboden, is zij vanaf dat moment tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichting.

3.14 Dat bunq de rekening enkele dagen later, naar eigen zeggen op 30 juli 2025, heeft geblokkeerd, doet daar niet aan af. Zoals hiervoor is overwogen, heeft bunq onvoldoende onderbouwd dat zij zich vanaf dat moment terecht op een opschortingsgrond kon beroepen.

3.15 Dit betekent dat bunq wettelijke rente verschuldigd is over het bedrag van € 8.494,04 vanaf 26 juli 2025 tot de datum van uitbetaling op 25 november 2025.

Geen grond voor aanvullende schadevergoeding

3.16 De consument heeft daarnaast een aanvullende vergoeding gevorderd wegens het ongemak en de gestelde schending van de zorgplicht. Voor toewijzing van een dergelijke vergoeding is vereist dat de consument concrete schade stelt en, bij betwisting, voldoende onderbouwt.

3.17 De consument heeft deze schade echter niet nader geconcretiseerd. Dat de situatie voor hem vervelend is geweest, is begrijpelijk, maar vormt op zichzelf geen voldoende grond voor een afzonderlijke financiële vergoeding naast de wettelijke rente. De commissie ziet daarom geen aanleiding om de gevorderde aanvullende schadevergoeding toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat bunq aan de consument de wettelijke rente vergoedt over een bedrag van € 8.494,04 over de periode van 26 juli 2025 tot en met 25 november 2025, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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