

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0373

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

Datum uitspraak	21 april 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 heeft een betaalrekening bij bunq geopend om een bedrag over te maken in verband met de aankoop van een appartement in Brazilië. Nadat hij een eerste (kleine) overboeking had gedaan en een tweede, hogere overboeking wilde uitvoeren, heeft bunq de rekening geblokkeerd en vervolgens beëindigd wegens een vermeend verhoogd frauderisico. De consument betwist dat bunq daartoe bevoegd was en vordert herstel van de betaalrekening en vergoeding van de door hem geleden schade. Bunq heeft haar bevoegdheid tot blokkering en beëindiging niet (voldoende) gesteld en de schadevordering niet betwist. De commissie oordeelt daarom dat bunq de rekening niet had mogen blokkeren en beëindigen. De vorderingen tot herstel van de rekening en tot vergoeding van de schade worden toegewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De consument vordert herstel van zijn betaalrekening en vergoeding van een bedrag van € 3.029,80. Hij stelt daarbij het volgende. Bunq heeft zijn rekening ten onrechte geblokkeerd en beëindigd, terwijl sprake was van een legitieme overboeking in verband met de aankoop van een appartement in Brazilië.

Bunq heeft zonder voldoende grond en zonder zorgvuldig onderzoek gehandeld, ondanks dat hij de transactie heeft toegelicht en stukken heeft verstrekt. Als gevolg daarvan heeft hij de overboeking via een andere bank moeten uitvoeren tegen een ongunstiger wisselkoers en met extra kosten. Daarnaast verzoekt de consument om excuses.

bunq heeft haar bevoegdheid tot blokkeren en beëindigen onvoldoende gesteld

- 3.2 De consument heeft op 8 augustus 2025 een betaalrekening geopend bij bunq met het doel een bedrag over te maken in Braziliaanse valuta in verband met de aankoop van een appartement in Brazilië. Nadat de rekening was geverifieerd, heeft hij op 20 augustus 2025 een eerste overboeking gedaan van R\$ 1.000 (circa € 158,88) naar een Braziliaanse bankrekening op naam van zijn echtgenoot, welke zonder problemen is uitgevoerd. Vervolgens heeft hij geprobeerd een tweede overboeking te doen van R\$ 50.000 (circa € 9.319,87). Op dat moment heeft bunq de rekening geblokkeerd in verband met een aanvullende controle.
- 3.3 De consument heeft daarop contact opgenomen met bunq en de achtergrond van de transactie toegelicht. Daarbij heeft hij, naar eigen zeggen, een koopovereenkomst met betrekking tot het appartement verstrekt. Kort daarna, op 24 augustus 2025, heeft bunq de rekening beëindigd wegens een vermeend verhoogd risico op misbruik of illegale activiteiten.
- 3.4 De consument betwist dat bunq bevoegd was om tot blokkering en beëindiging over te gaan. Daarmee ligt het op de weg van bunq om te stellen en te bewijzen dat zij tot deze maatregelen gerechtigd was. Dit volgt uit de hoofdregel van de bewijslastverdeling zoals neergelegd in artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
- 3.5 bunq heeft in haar verweerschrift slechts gesteld dat het type gebruik dat de consument van de rekening maakte niet in lijn is met de algemene voorwaarden. Zij heeft daarin echter niet gesteld dat zij daarom bevoegd was tot blokkering en beëindiging van de betaalrekening. Daarom is de conclusie dat bunq daartoe niet bevoegd was zodat bunq de betaalrekening weer ter beschikking moet stellen aan de consument.

bunq heeft niet het recht om haar verweer aan te vullen na het verstrijken van de daarvoor geldende termijn

- 3.6 In haar verweerschrift heeft bunq zich expliciet het recht voorbehouden om op een later moment alsnog een volledig verweer te voeren. Die mededeling heeft niet het gevolg dat bunq na de voor het indienen van een verweerschrift geldende termijn het recht heeft om dat verweerschrift aan te vullen. De gevolgen van de kennelijk bewuste keuze van bunq om binnen de geldende termijn geen volledig en inhoudelijk onderbouwd verweer te voeren zijn voor haar rekening.

De gestelde schade is onvoldoende betwist en wordt toegewezen

- 3.7 De consument heeft gesteld dat hij als gevolg van het blokkeren en beëindigen van zijn betaalrekening de voorgenomen overboeking niet via bunq heeft kunnen uitvoeren en daardoor genoodzaakt was om de betaling via een andere bank te verrichten. Volgens de consument heeft dit geleid tot extra kosten en een ongunstiger wisselkoers, resulterend in een schadebedrag van € 3.029,80.
- 3.8 Een gevolg van de vaststelling dat bunq niet bevoegd was om de betaalrekening te blokkeren en te beëindigen is dat bunq aansprakelijk is voor de schade die de consument daardoor heeft geleden.
- 3.9 bunq heeft in haar verweerschrift niet betwist dat de consument de door hem gestelde schade heeft geleden. Bunq heeft ook niet betwist dat de consument die schade heeft geleden als gevolg van het blokkeren en beëindigen van de betaalrekening. Daarom is de conclusie dat bunq aansprakelijk is voor die schade.
- 3.10 De gevorderde schadevergoeding van € 3.029,80 wordt daarom toegewezen.

De gevorderde excuses zijn niet toewijsbaar

- 3.11 De consument heeft ook gevorderd dat bunq excuses aanbiedt. Een dergelijke vordering ziet op een morele of immateriële genoegdoening en is niet juridisch afdwingbaar. Deze vordering komt daarom niet voor toewijzing in aanmerking.

Conclusie

- 3.12 De klacht is gegrond. De commissie wijst de vordering tot herstel van de betaalrekening en de vordering tot vergoeding van de schade toe. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie veroordeelt bunq om, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verzonden, de betaalrekening van de consument te herstellen en een bedrag van € 3.029,80 aan de consument te vergoeden. Het meer 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/. 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