Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0558

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	10 juni 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 en 3) het verweerschrift 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 18 september 2025 heeft de bank een betaalopdracht van de consument geblokkeerd. Op 23 september 2025 heeft de bank de betaalrekening van de consument geblokkeerd. De rekening is drie dagen later gedeblokkeerd. De bank heeft haar excuses aangeboden voor de blokkering van de rekening. Zij erkent dat het een fout was de rekening te blokkeren. De consument vordert een schriftelijke toelichting van de bank op de situatie en een schadevergoeding van € 15.000,-. De commissie oordeelt dat de bank niet verplicht is tot het geven van een toelichting en dat de consument zijn gestelde schade onvoldoende heeft onderbouwd. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Geen verplichting tot geven van een toelichting op de situatie

3.1 De consument vordert een schriftelijke toelichting van de bank op de situatie. Hij heeft echter niet duidelijk gemaakt op welke grond(en) de bank gehouden zou zijn die toelichting te verstrekken. De commissie ziet een dergelijke grond niet.

3.2 Voor zover de consument de verlangde toelichting van belang acht voor zijn bewijspositie, merkt de commissie op dat de bank reeds heeft erkend een fout te hebben gemaakt door de betaalrekening te blokkeren. Daarnaast heeft de bank niet betwist dat zij de betaalopdracht van 18 september 2025 ten onrechte heeft geblokkeerd. De commissie houdt het ervoor dat ook in dat kader sprake is van een fout. Dat is tussen partijen niet in geschil, en dus hoeft de consument daarvan geen bewijs te leveren. In het kader van de bewijspositie van de consument is daarom niet gebleken dat hij belang heeft bij zijn toelichtingsvordering.

3.3 Aangezien er geen grond is de bank te verplichten een toelichting te geven op de situatie, en de consument daarbij geen belang heeft, wijst de commissie deze vordering af.

Schade niet onderbouwd

3.4 Partijen twisten over de door de consument gestelde schade. De bank betwist dat de consument enige schade heeft geleden door de fout van de bank.

3.5 Uitgangspunt van het schadevergoedingsrecht is dat de benadeelde (hier: de consument) zoveel mogelijk in de toestand moet worden gebracht waarin hij zou hebben verkeerd indien de schadeveroorzakende gebeurtenis zou zijn uitgebleven.[1] De omvang van de schade wordt bepaald door een vergelijking te maken van de huidige toestand (met de fout van de bank), met de toestand zoals die (vermoedelijk) zou zijn geweest als de bank geen fout zou hebben gemaakt.[2] De stelplicht en de bewijslast ten aanzien van het bestaan en de omvang van de schade rusten in beginsel op de benadeelde.[3]

3.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 15.000,- wegens financiële verliezen, stress, ongemak en negatieve gevolgen voor zijn dagelijks leven als gevolg van het handelen van de bank. Hij voert daartoe het volgende aan. De consument stelt dat hij de betaalopdracht die de bank had geblokkeerd vanaf een andere betaalrekening heeft moeten verrichten. Als gevolg van de blokkering van zijn betaalrekening heeft hij een betaling van een waarborgsom voor een woning moeten uitstellen. Daarnaast heeft de consument aangevoerd dat hij zijn studerende zoon niet financieel heeft kunnen ondersteunen.

---

[1] Hoge Raad 5 december 2008, ECLI:NLHR:2008:BE9998.
[2] HR 26 maart 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL0539.
[3] Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

De consument wist niet of hij zijn salaris wel zou kunnen ontvangen, dus heeft hij met zijn werkgever gesproken over de mogelijkheid de bankrekening waarop het salaris wordt betaald te wijzigen. De situatie heeft gezorgd voor stress en onzekerheid. Tot slot heeft de consument nog gesteld dat de bank hem een e-mail heeft gestuurd met daarin persoonsgegevens van een andere klant, wat volgens de consument een schending van de AVG[4] is.

3.7 De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af. De door de consument aangevoerde omstandigheden zijn weliswaar vervelend, maar leveren geen (vergoedbare) schade op. De consument heeft namelijk niet aangetoond dat hij in de huidige toestand financieel in een slechtere positie verkeert dan de positie waarin hij zou hebben verkeerd als de bank de betaalopdracht niet had geblokkeerd en zijn betaalrekening niet 3 dagen had geblokkeerd. Anders gezegd: de consument heeft niet aangetoond dat hij daardoor schade heeft geleden.

3.8 Hij heeft betalingen vanaf een andere betaalrekening kunnen doen en daarmee heeft hij ook betalingen kunnen ontvangen. De consument zou een betaling hebben uitgesteld, maar hij heeft verder niet gesteld dat hij daardoor schade heeft geleden. Hij zou wegens vertraging risico lopen op extra kosten of juridische gevolgen, maar hij heeft niet onderbouwd dat dit risico zich daadwerkelijk heeft gerealiseerd. Dat de consument schade lijdt doordat hij zijn zoon niet heeft kunnen ondersteunen, heeft hij niet onderbouwd. Verder heeft de consument ook niet gesteld dat er enige grond is voor een immateriële schadevergoeding: dat de bank hem het nadeel opzettelijk heeft toegebracht, dat hij lichamelijk letsel lijdt of in zijn eer of goede naam geschaad is, of dat de nagedachtenis van een overledene is aangetast.[5] Tot slot heeft de consument niet onderbouwd dat hijzelf enige schade lijdt door de gestelde AVG-schending.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de bank een fout heeft gemaakt, zoals de bank ook heeft erkend. In zoverre is de klacht gegrond. Maar de vorderingen van de consument worden afgewezen, omdat niet is aangetoond dat hij schade heeft geleden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[4] Algemene verordening gegevensbescherming.
[5] Artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek.

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

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering
Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek
Artikel 6:106
Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.