Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1139

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

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 stelt dat de bank zijn betaalrekening twee keer ten onrechte heeft geblokkeerd. Hij is van mening dat de bank de betaalfunctie niet had mogen blokkeren en onzorgvuldig heeft gehandeld. Hij vordert van de bank onder meer vergoeding van zijn geleden schade van € 500,- schriftelijke excuses, opheffing van de blokkade, dat zijn persoonsgegevens opnieuw worden toegestuurd via een beveiligd portaal van de bank en verwijdering van alle interne signaleringen en beperkingen. De processtukken van de bank zijn tegenstrijdig over de vraag of de betaal-rekening tijdelijk is geblokkeerd. Maar ook de consument heeft onvoldoende duidelijk gemaakt waaruit beperkingen ten aanzien van zijn rekening hebben bestaan. De commissie kan daarom niet vaststellen dat een eventuele tijdelijke blokkade gerechtvaardigd was en ook niet dat de gestelde schade valt toe te rekenen aan handelen van de bank. Ook voor toewijzing van de overige vorderingen bestaat daarom onvoldoende grond. Ook hoeft de bank de persoons-gegevens niet opnieuw toe te sturen. De vorderingen worden daarom afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Voor toewijzing van een schadevergoeding moet in elk geval voldoende vaststaan dat sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen én dat daardoor schade is ontstaan. De commissie stelt vast dat partijen van mening verschillen over de door de bank getroffen maatregelen. Uit het dossier blijkt dat de bank onderzoek heeft verricht naar transacties op de betaalrekening van de consument. Op grond van haar wettelijke verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme is een bank ook verplicht transacties van haar klanten te monitoren en, als daartoe aanleiding bestaat, nader onderzoek te verrichten. Anders dan de consument betoogt, ziet de commissie hierin geen tekortkoming aan de kant van de bank en kan het haar niet worden verweten dat zij vragen heeft gesteld aan de consument over enkele transacties. Ook niet als zij daar al eerder naar heeft gevraagd.

3.2 Uit het dossier blijkt niet voldoende duidelijk of, en zo ja, welke maatregelen ten aanzien van de betaalrekening van de consument zijn getroffen. De commissie merkt daarbij op dat de proces-stukken van de bank tegenstrijdig zijn over de vraag of sprake is geweest van een tijdelijke blokkade dan wel uitsluitend van een waarschuwing. In het verweerschrift verwijst de bank naar tijdelijke blokkades in het kader van een compliance-onderzoek die na afloop van het onderzoek zijn opgeheven, terwijl zij in haar latere reactie heeft gesteld dat van een blokkade geen sprake is geweest en dat slechts een waarschuwing is gegeven naar aanleiding van transactiepatronen. De bank heeft daardoor geen eenduidige verklaring gegeven over de getroffen maatregelen en evenmin inzichtelijk gemaakt waarom een eventuele blokkade noodzakelijk was. De commissie kan daarom niet vaststellen dat een eventuele tijdelijke blokkade in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd was. Dat leidt echter niet tot toewijzing van de gevorderde schadevergoeding. De consument heeft onvoldoende toegelicht waaruit zijn schade van € 500,- bestaat en in hoeverre deze het gevolg is van het handelen van de bank.

3.3 In het klachtformulier schrijft de consument ook over stress, bestede tijd en verstoring van het gebruik van zijn account als gevolg van de blokkades. Voor vergoeding van immateriële schade is vereist dat sprake is van een aan de bank toerekenbare aantasting in de persoon, bijvoorbeeld in de vorm van geestelijk letsel, op een wijze als bedoeld in de wet.[1] De consument heeft geen concrete feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit kan worden afgeleid dat daarvan sprake is. Daarom bestaat geen grond voor toewijzing van immateriële schadevergoeding.

3.4 De consument verzoekt ook om verwijdering van interne signaleringen en beperkingen op zijn betaalrekening. Uit het dossier kan de commissie niet vaststellen dat er nu een beperking op de betaalrekening rust. Evenmin beschikt de commissie over voldoende gegevens om vast te stellen welke signaleringen bestaan of bestonden, noch waarom verwijdering daarvan zou moeten worden bevolen.

[1] Zie artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek

De consument heeft ook niet geconcretiseerd welke signaleringen volgens hem verwijderd zouden moeten worden. Bij deze stand van zaken bestaat onvoldoende grond de bank te verplichten signaleringen of beperkingen te verwijderen.

3.5 De commissie stelt verder vast dat de persoonsgegevens, op verzoek van de consument, via WeTransfer aan hem zijn verstrekt. Voor zover de consument zich op het standpunt stelt dat de wijze van verstrekking via WeTransfer niet voldeed aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming, volgt de commissie dit standpunt niet. Het is namelijk niet komen vast te staan dat door het gebruik van WeTransfer geen passende beveiliging was gewaarborgd. De consument heeft niet onderbouwd waarom WeTransfer in dit geval niet veilig was. Hij heeft enkel verwezen naar bepaling 6.3 uit de voorwaarden van WeTransfer, maar niet uitgelegd wat er in die bepaling is opgenomen en waarom dat een probleem oplevert voor de veiligheid. En de regel is dat persoonsgegevens moeten worden verwerkt op een wijze dat een passende beveiliging ervan is gewaarborgd.[2]

3.6 Tot slot verzoekt de consument om schriftelijke excuses van de bank. Nog daargelaten of het aanbieden van excuses als zodanig kan worden afgedwongen, zijn er geen feiten of omstandigheden komen vast te staan op grond waarvan de bank daartoe verplicht is.

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/.

[2] Artikel 5 lid 1 onder f AVG.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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