Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0239

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	10 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels niet behandelbaar/ Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit Reglement Geschillencommissie Kifid per 1 april 2024

Samenvatting

Fouten in jaaroverzichten. Behandelbaarheid. De commissie stelt vast het behandelbaarheidsverweer van de bank gebaseerd op enkele bepalingen in het reglement niet slaagt, nu die bepalingen niet in het reglement staan. Het klachtonderdeel dat gericht is op de wijze waarop de bank haar communicatie naar haar klanten toe – in brede zin, waaronder de klachtbehandeling – heeft ingeregeld is niet behandelbaar. Het beroep op de niet-behandelbaarheid wegens gebrek aan belang van het klachtonderdeel over de verstrekking van foutieve jaaroverzichten slaagt. Over het klachtonderdeel gericht op de behandeling van de klacht van de consument zelf oordeelt de commissie dat er geen aanleiding is om daaraan juridische consequenties te verbinden. De vordering tot vergoeding van immateriële schade wijst de commissie af.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument – die betaalrekeningen[1] bij de bank aanhoudt – heeft in 2024 tot drie keer toe een jaaroverzicht van de bank ontvangen waarin fouten staan. Deze fouten bestaan uit verkeerde data of bedragen of een combinatie daarvan.

2.2 De consument heeft deze onjuistheden met de bank gedeeld waarna hij een correct jaaroverzicht heeft ontvangen.

2.3 Het contact tussen de consument en de bank over deze onjuistheden in de jaaroverzichten is in eerste instantie via een chatbot verlopen. Hierna is de consument doorverwezen naar het gebruikersplatform Together.bunq.com (hierna: het gebruikersforum), een openbaar forum dat wordt beheerd door moderatoren die niet in dienst zijn van de bank. De consument heeft ervaren dat hij een bepaalde periode geen toegang had tot dit gebruikersforum. Op een gegeven moment is de consument door de bank weer toegelaten tot het gebruikersforum.

2.4 Nadat de consument geen reactie op zijn bij de bank ingediende klacht heeft ontvangen, heeft hij zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vorderingen

2.5 Naar de commissie begrijpt vordert de consument immateriële schadevergoeding omdat de bank tot drie keer toe foutieve jaaroverzichten over 2023 verstrekte. De consument vordert daarnaast dat de bank erkent fouten te hebben gemaakt en daar haar verantwoording voor neemt. Verder klaagt de consument over de wijze waarop de bank haar communicatie (zowel naar hem persoonlijk toe als in algemene zin) heeft ingeregeld, namelijk door middel van chatbots en vrijwilligers die op het gebruikersplatform opereren waarbij menselijke contactmogelijkheden structureel ontbreken. De consument vordert dat de bank professionele en directe klantcommunicatie aanbiedt en stopt met het doorverwijzen naar het gebruikersforum. De consument vordert voorts dat de bank haar beleid zodanig inricht dat dat beleid in overeenstemming is met wat in Nederland en Europa gebruikelijk is wat betreft: transparantie, toegankelijkheid, verantwoordelijkheid en de menselijke maat. De consument draagt voor zijn klachten en vorderingen de volgende argumenten aan.

2.6 Pas nadat de consument na controle van alle cijfers op zijn betaalrekening(en) de uitkomst daarvan per Excelspreadsheet met de bank deelde, stuurde de bank hem een correct jaaroverzicht toe.

[1] Op de betaalrekeningen zijn de Algemene voorwaarden bunq Personal. 10/27/2025 - V 29.3 van toepassing en de Algemene Bankvoorwaarden 2017.

2.7 Gedurende dit hele proces was er geen persoonlijk contact met een medewerker, geen telefonisch of schriftelijk aanspreekpunt binnen de bank maar werd de consument doorgeleid naar het gebruikersforum nadat een bot in de bunq-app zijn vragen niet kon beantwoorden. Toen de consument zijn situatie op het gebruikersforum benoemde, werd hij door de moderator van het gebruikersforum – een vrijwilliger – van het gebruikersforum verwijderd zonder enige toelichting.

2.8 Dit alles ervaart de consument als een diep onveilige situatie. Als burger is hij volledig afhankelijk van correcte en betrouwbare bankgegevens, zeker omdat die gegevens gebruikt worden voor de belastingaangifte. De consument vindt dat de bank haar tegenover hem in acht te nemen zorgplicht niet is nagekomen.

2.9 De consument merkt op dat geen schade in materiële zin is geleden, maar dat dat wel had kunnen gebeuren als hij vanwege de belastingaangifte de foutieve gegevens naar de fiscus had doorgestuurd. De consument voert aan emotionele en praktische schade te hebben ondervonden die direct voortvloeit uit de handelwijze van de bank. Tijdens zijn vakantie heeft hij drie dagen besteed aan het opstellen van Excel-overzichten, wat niet alleen tijdsintensief was maar ook stress en frustratie bij hem veroorzaakte. In eerdere gevallen had de bank hem bij fouten wel een symbolisch goedmakertje gegeven, maar zelfs dat deed de bank in dit geval niet. Bovendien erkende de bank haar fouten niet.

Het verweer

2.10 De bank heeft zowel een formeel als een inhoudelijk verweer gevoerd tegen de klacht en de vorderingen van de consument.

2.11 Als formeel verweer voert de bank aan dat de commissie op grond van het reglement niet bevoegd is de klacht – in al haar onderdelen – te behandelen. De bank onderbouwt dit standpunt door te wijzen naar *"artikel 1 van het reglement" waarin het begrip "Geschil" is omschreven als "een specifieke, feitelijke onenigheid tussen Consument en Aangeslotene over de totstandkoming of uitvoering van een 'Overeenkomst'".* De vorderingen van de consument over de aanwezigheid van een telefoonlijn of het gebruik van een community-platform zijn *'geen specifieke onenigheid'* over de uitvoering van de overeenkomst van de consument met de bank maar een klacht over het bedrijfsmodel van de bank als geheel, aldus de bank. Verder verwijst de bank naar *"artikel 16 van het reglement"* waarin – aldus de bank – de aard van de uitspraken die de commissie kan doen, is gespecificeerd. Het opleggen van een verplichting aan de bank om haar bedrijfsmodel structureel te wijzigen, valt evident buiten de in dat reglementsartikel genoemde mogelijke uitspraken, aldus de bank.

2.12 Als de commissie het formele verweer van de bank niet honoreert dan vindt de bank dat de commissie de klacht op de volgende inhoudelijke gronden moet afwijzen. De bank stelt dat nadat de consument *"een onjuistheid"* in de conceptjaaroverzichten constateerde, daarvan melding deed, de bank deze melding oppakte en onderzocht. Hierop is binnen een redelijke termijn een definitief en correct jaaroverzicht verstrekt.

Volgens de bank volgt hieruit dat zij haar interne processen adequaat heeft ingericht en is van een zorgplichtschending geen sprake is.

2.13 Verder voert de bank aan dat de consument geen juridisch belang (ex artikel 3:303 Burgerlijk Wetboek (BW)) heeft bij een verdergaand principieel oordeel over de klacht omdat hij erkent geen enkele financiële schade te hebben geleden. Een dergelijk oordeel zou louter declaratoir van aard zijn maar dat is niet de functie van de geschillencommissie, aldus de bank. Een vergoeding van immateriële schade moet worden afgewezen omdat niet voldaan is aan de in artikel 6:106 BW gestelde vereisten.

2.14 De wijze waarop de bank haar klachtbehandelingsproces heeft ingericht, voldoet aan de wet financieel toezicht (Wft). De communicatiekanalen waarvan de bank zich bedient, zijn strikt van elkaar gescheiden, van vervanging van professionele service door een community is geen sprake, aldus de bank. Bovendien opereert de bank met een gelaagd supportmodel te weten een 24/7 AI-ondersteuning met een gegarandeerd escalatie pad naar een menselijke 'Guide'. Hiermee worden klanten wel degelijk efficiënt naar een menselijke expert geleid indien nodig. De bank erkent dat het frustrerend kan zijn dat technologie niet altijd foutloos werkt. De bank biedt de consument haar excuses aan voor de hierdoor ervaren hinder. De bank erkent dat het verstrekken van een incorrect conceptjaaroverzicht fout was, die door de bank is hersteld.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient allereerst te oordelen over de behandelbaarheid van de klacht. De commissie is van oordeel dat de klachtonderdelen over de inregeling van de communicatie door de bank in brede zin, waaronder de klachtbehandeling, en over de foutieve jaar-overzichten niet behandelbaar zijn en licht dit als volgt toe.

De behandelbaarheidsverweren gebaseerd op 'de artikelen 1 en 16 van het reglement' slagen niet

3.2 De behandelbaarheidsverweren gebaseerd op wat er volgens de bank staat in de artikelen 1 en 16 van het reglement slagen niet omdat in het reglement niet staat wat er volgens de bank in die artikelen staat, noch in vraag 1 en vraag 16, noch in enige andere vraag van het reglement.

De klacht over de inregeling van de communicatie van de bank – in brede zin – is niet behandelbaar

3.3 Op grond van vraag 1 van het reglement[2] is de commissie niet bevoegd te oordelen over het klachtonderdeel dat gericht is op de wijze waarop de bank haar communicatie naar haar klanten toe – in brede zin, waaronder de klachtbehandeling – heeft ingeregeld.

[2] Reglement van Geschillencommissie Financiële Dienstverlening vanaf 1 april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl.

Uit deze vraag volgt dat de commissie klachten behandelt over een concrete, door een consument afgenomen dienst en dus niet in algemene zin over de inrichting door de bank van haar processen.

Het behandelbaarheidsverweer ten aanzien van het klachtonderdeel over de foutieve jaaroverzichten slaagt

3.4 Het verweer van de bank dat de klacht niet-behandelbaar is omdat de consument daar geen procesbelang bij heeft (zie hiervoor onder 2.13) slaagt ten aanzien van het gevorderde oordeel over het verstrekken van foutieve jaaroverzichten.

3.5 Op grond van vraag 15 van het reglement worden klachten behandeld naar Nederlands recht. Uit artikel 3:303 BW volgt dat een rechtsvordering niet-ontvankelijk moet worden verklaard – in het geval van een rechtsvordering ingesteld bij de commissie niet behandelbaar moet worden verklaard – als de indiener van dat rechtsmiddel geen belang daarbij heeft. Daarvan is volgens de Hoge Raad sprake als het instellen van de rechtsvordering hem niet in een betere positie kan brengen.[3] Ook heeft de Hoge Raad geoordeeld dat, als een verklaring voor recht wordt gevorderd dat aansprakelijkheid bestaat voor schade, de rechter ervan uit dient te gaan dat eiser bij die rechtsvordering belang heeft als de mogelijkheid van schade aannemelijk is.[4]

3.6 De commissie vat de klacht en de vorderingen van de consument zo op dat hij het oordeel vordert dat de bank onjuiste jaaroverzichten heeft verstrekt. Dat is een vordering tot een verklaring voor recht. De consument stelt door de verstrekking van onjuiste jaaroverzichten schade te hebben geleden. De mogelijkheid dat de consument wegens het verstrekken van foutieve jaaroverzichten recht op vergoeding van immateriële heeft, is niet aannemelijk. Voor vergoeding van dergelijke schade is slechts ruimte binnen in de wet – artikel 6:106 BW – nauw getrokken grenzen. De consument heeft niets gesteld op grond waarvan hij voor die vergoeding mogelijk in aanmerking komt. Het is hierom dat de commissie van oordeel is dat de consument geen belang heeft bij een oordeel over dit klachtonderdeel zodat dit niet behandelbaar is.

Afwijzing van vordering om immateriële schadevergoeding

3.7 Vast staat dat de bank de consument incorrect jaaroverzichten verstrekte. Als gezegd heeft de consument niets gesteld waaruit volgt dat hij voor vergoeding van immateriële schade in aanmerking komt. De vordering tot immateriële schadevergoeding wordt daarom afgewezen.

[3] Zie Hoge Raad 11 april 2014,ECLI:NL:HR: 2014:878, rechtsoverweging 3.4.2 en herhaald in Hoge Raad 10 maart 2017,ECLI:NL:HR:2017:392, rechtsoverweging 3.2.
[4] Zie Hoge Raad 27 maart 2015, ECLI:NL:HR:2015:760, rechtsoverweging 4.1.2.

Behandeling van de klacht van de consument door de bank

3.8 Over de individuele klachtbehandeling van de consument overweegt de commissie als volgt. De bank lichtte toe dat uit onderzoek is gebleken dat als gevolg van een activering van een geautomatiseerd veiligheidsprotocol een specifieke forum-thread waarop de consument actief was, tijdelijk onbereikbaar was. De bank heeft de consument weer toegang tot het gebruikersplatform verschaft. Dit gegeven in relatie tot de overige feiten en omstandigheden rond de behandeling van de klacht van de consument, vormen voor de commissie geen aanleiding om aan de klachtbehandeling van de consument consequenties te verbinden.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klachtonderdelen over de inregeling van de communicatie van de bank in brede zin, waaronder de klachtbehandeling, en over het verstrekken van foutieve jaaroverzichten niet-behandelbaar;
- wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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