Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0313

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, als secretaris)

Datum uitspraak	1 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar
Bijlage	Bepalingen in Algemene Voorwaarden bunq Personal en overeenkomsten met Upvest en Ginmon

Samenvatting

Samenwerking van bunq met twee andere partijen waardoor klanten beleggingstransacties kunnen doen. Naar het oordeel van de commissie heeft bunq in dit geval geen beleggingsdienst verleend. Dit volgt onder meer uit de inhoud van de overeenkomsten die de consument is aangegaan. Klacht niet-behandelbaar.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met bijlagen en aanvullingen, het verweerschrift, de repliek, de dupliek en de reactie van de consument van 16 januari 2026.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in december 2024 een account bij bunq aangemaakt en de Algemene Voorwaarden bunq Personal geaccepteerd. Deze voorwaarden gelden voor het gebruik van de betaalrekening en de bunq app. De relevante bepalingen daarvan staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In april 2025 heeft de consument de dienst ‘Stocks’ geactiveerd. Dit is een afzonderlijke functionaliteit in de bunq app. Bij het activeren heeft hij op het scherm ‘Almost Ready to Trade’ twee overeenkomsten afgesloten: een overeenkomst met Upvest Securities GmbH (hierna: Upvest) en een met Ginmon Vermögensverwaltung GmbH (hierna: Ginmon). Upvest heeft daarna een beleggingsrekening op naam van de consument geopend. Op de overeenkomsten is Duits recht van toepassing verklaard. Upvest en Ginmon hebben allebei een vergunning als beleggingsonderneming in Duitsland.

In de overeenkomst met Upvest staat dat consumenten klachten kunnen voorleggen aan Deutsche Bundesbank als ADR-instituut.

2.3 Op 10 april 2025 heeft de consument een order geplaatst tot aankoop van aandelen ASML. De order is uitgevoerd tegen een prijs van € 624,10 per aandeel.

Klacht, vordering en verweer

2.4 De consument vordert dat bunq wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij noemt een schadebedrag van € 2.834,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat de order tot aankoop van aandelen ASML is uitgevoerd tegen een prijs die fors hoger lag dan de officiële marktprijzen van die dag, zonder dat bunq achteraf transparantie heeft betracht over de totstandkoming van de prijs. Ook heeft bunq volgens de consument verzuimd hem de mogelijkheid te bieden van een limietorder en het overboeken van aandelen naar een rekening elders.

2.5 Bunq heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Als meest verstrekkend verweer voert bunq aan dat de klacht niet door de commissie kan worden behandeld. De commissie zal eerst op dit verweer ingaan omdat zij, als het verweer slaagt, niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Klacht behandelbaar?

3.2 Bunq voert aan dat zij alleen een betaalrekening aanbiedt en een interface waarop de beleggingsdienst door twee andere partijen wordt verleend. Een klant die een order plaatst geeft een opdracht aan Ginmon, die als introducing broker optreedt. Ginmon geeft de order door aan Upvest, die als uitvoerende broker en depothoudende bank optreedt. Bunq is alleen een technologisch doorgeefluik en geen partij bij de overeenkomst tot beleggingsdienstverlening, aldus bunq.

3.3 Hiertegen brengt de consument in dat hij alleen contact heeft gehad met bunq. Hij doet effectentransacties in de bunq app, niet in een app of inlogomgeving van Ginmon of Upvest. Bunq heeft hem informatie verstrekt zoals mogelijke ordertypes, koersinformatie en gegevens over de uitvoering van zijn order. Op bunq rust volgens de consument een zelfstandige zorgplicht.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Voor de behandelbaarheid van deze klacht is bepalend of bij de aankoop van aandelen ASML een financiële dienst door bunq is verleend.[1] Dat zou het geval zijn als haar optreden kan worden aangemerkt als het verlenen van een beleggingsdienst, meer in het bijzonder het 'ontvangen en doorgeven van orders van cliënten met betrekking tot financiële instrumenten'.[2]

3.5 In een eerdere uitspraak[3] heeft de commissie geoordeeld over een situatie waarin de ene dienstverlener optrad als introducing broker en de andere als orderuitvoerder. In die zaak was volgens de commissie sprake van gezamenlijke dienstverlening, onder meer omdat de introducing broker orders doorgaf en de beleggingsrekening werd gepresenteerd als een rekening bij de introducing broker.

3.6 In deze zaak ligt het anders dan in de genoemde uitspraak. Een klant die de dienst Stocks activeert gaat een overeenkomst met Ginmon en een overeenkomst met Upvest aan. In deze overeenkomsten staat voldoende duidelijk dat Ginmon en Upvest de partijen zijn die een beleggingdienst aan de klant verlenen. Zo vermelden de Algemene Voorwaarden bunq Personal dat 'Alle orders door Ginmon en Upvest [worden] ontvangen en doorgegeven (...)'. Uit de overeenkomst tussen de consument en Ginmon blijkt dat Ginmon's taak is gelegen in 'forwarding (...) the Client's declaration of intent to buy or sell securities to the custodian bank' en dat haar dienstverlening beperkt is tot 'acting as a messenger for the Client'. In de overeenkomst met Upvest staat vervolgens dat Upvest verantwoordelijk is voor de uitvoering van orders en dat dit ook geldt bij haar samenwerking met bunq en Ginmon.

3.7 Ook feitelijk gezien wordt de beleggingsdienst door Ginmon en Upvest verleend. Een klant die een order plaatst krijgt in een tussenscherm te zien dat Ginmon de partij is die de order doorgeeft: '(...) you are entering the environment of our partner Ginmon (...). The transmission of your order is fully controlled by Ginmon.' Ook in het overgelegde voorbeeld van een orderoverzicht staat dat Ginmon en Upvest verantwoordelijk zijn voor het doorgeven en uitvoeren van de order. Daar staat immers de bewoording 'I instruct Ginmon to forward the order to Upvest for execution at Tradegate Exchange as available.'

3.8 Wegens de genoemde omstandigheden is niet gebleken dat bunq een beleggingsdienst aan de consument heeft verleend. Deze klacht zal daarom niet-behandelbaar worden verklaard.

---

[1] De term 'financiële dienst' wordt in het reglement van de commissie als volgt gedefinieerd:
a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (...);
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. (...)
c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.
[2] Artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht, definitie van 'verlenen van een beleggingsdienst' onder a.
[3] GC Kifid 2021-0438.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak concludeert de commissie dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen de uitspraak kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - bepalingen in Algemene Voorwaarden bunq Personal en overeenkomsten met Upvest en Ginmon

Algemene Voorwaarden bunq Personal:

(...) Dienstverlening Personal
(...)
18. Stocks
Wil je beleggen in aandelen en ETF's (...)? bunq is een samenwerking aangegaan met Ginmon en Upvest, twee (...) firma's die het mogelijk maken om te beleggen in (...) aandelen en ETF's. Wanneer je Stocks gebruikt (...) ga je een (...) overeenkomst met hen aan. Alle orders worden door Ginmon en Upvest ontvangen en doorgegeven (...). (...) Ginmon en Upvest zijn beleggingsfirma's die in Duitsland worden gereguleerd door BaFin. (...)

Overeenkomst met Ginmon:

(...) 3. Services: Ginmon offers the following services:
a. Discretionary Portfolio Management, i.e. management of individual assets invested in financial instruments for others (...); and (...)
b. Investment Brokerage, i.e. forwarding of the Client's declaration of intent to buy or sell securities to the custodian bank. Ginmon's service is limited to acting as a messenger for the Client (...).
(...)
8. Conclusion of a framework agreement
a. Ginmon concludes a framework agreement for the provision of services with the Clients of bunq (...) which covers the essential rights and obligations of Ginmon and the Client (...) with regard to the financial/securities services offered (...).
b. The Client can (...) conclude the framework agreement with Ginmon by filling in the relevant input fields on the digital platform provided by Ginmon via the bunq app (...).
c. The Client's checking account managed by bunq serves as a reference account for investment services (...).
(...)
11. Key performance features of financial services:
(...)
a. Ginmon offers to forward the Client's declaration of intent to buy or sell securities to the custodian bank (...) (investment brokerage). As part of the brokerage service, Ginmon only owes with regard to the securities transaction the forwarding of the Client's instructions to the custodian bank. Execution transactions are carried out by the custodian bank (...). (...)
(...)
Terms and Conditions: Brokerage
1. Type and scope of services (...)

1.1 As the main service (...) Ginmon provides the forwarding of the Client's declaration of intent to buy or sell securities to the Client's designated custodian bank (...). Ginmon's services are limited to acting as a messenger on behalf of the Client. The contract for the purchase and sale of securities is concluded between the Client and the custodian bank.
(...)
16. General Provisions
(...)
16.6 The contract is subject to the law of (...) Germany. (...)

Overeenkomst met Upvest:

(...) 2. Investment services (...)
Upvest offers services including buying and selling financial instruments and safe custody of securities in securities accounts. It provides investment services and ancillary investment services (...) and principal broking services, safe custody and administration of financial instruments (...) (...)
3. Formation of a master agreement
a) Upvest enters into this Client Agreement with clients of Ginmon (...) and bunq (...). This Client Agreement (...) documents the (...) rights and obligations of Upvest and (...) clients with respect to (...) securities transactions (...).
(...)
d) Ginmon functions as an investment broker (...), it forwards the Client's securities orders (...) to Upvest. (...)
(...)
15. Order placement, payment and fulfilment
The Client places orders to buy ("Buy Orders") or sell ("Sell Orders") securities with Upvest via bunq/Ginmon's App. As a rule, Upvest executes these as commission-based trades.
(...)
16. Alternative dispute resolution and grievance mechanism
In the event of disputes (...) concerning distance contracts for financial services between consumers and supervised traders such as Upvest, Deutsche Bundesbank may act as an official consumer dispute resolution entity (...). (...) BaFin may become involved in disputes between consumers and companies supervised under the KWG [Kreditwesengesetz, toevoeging Kifid] (...).
(...)
18. Governing law and jurisdiction
The (...) contractual relationship (...) as well as the rights and obligations of the parties shall be governed in all respects by German law, excluding the provisions of the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG). (...)