Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0110

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	3 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betalingstransacties. Zorgplicht van de bank bij internationale betalingstransacties. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank geen fout gemaakt bij de door haar voorgestelde wijze om een internationale betalingstransactie te kunnen doen. Dat de voorgestelde route achteraf niet bleek te werken, kan de bank niet worden verweten. De bank heeft niet hoeven waarschuwen dat de betalingstransactie mogelijk door de ingeschakelde derde, te weten Currency Cloud, geweigerd zou kunnen worden. De bank is niet aansprakelijk voor de (extra) kosten vanwege de valutaconversie die de consument twee keer heeft moeten doen. De vordering is 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de consument na dupliek en 7) de spreekaantekeningen van de bank overgelegd tijdens de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 november 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: mr. [naam 1], advocaat en mr. [naam 2], legal officer bij de bank.

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 heeft op 14 maart 2023 een betaalrekening bij de bank geopend. Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden bunq Personal van toepassing.

2.2 Op 18 februari 2025 heeft de consument, via chat-support, de bank gevraagd naar de mogelijkheden voor een betalingstransactie in verband met de aankoop van een woning in Dubai. In deze chat heeft de bank onder andere het volgende aangegeven:

"Congratulations on purchasing your new home in Dubai! To ensure that the significant amounts being withdrawn from your savings account for the purchase and associated costs go smoothly, please follow these steps: 1. Check Your Limits: (...) You can check and adjust these limits in the bunq app. 2. Use Your Bank Account: Since your savings account has a limit of a maximum of 2 bank transfers per calendar month, it is advisable to use your 'Bank Account' (...) for payments. This will help avoid any restrictions. 3. Ensure Sufficient Balance: (...) 4. Verify Your Account: Your personal bank account at bunq has been successfully verified, so no further action is needed to use it. 5. Use Correct IBAN and BIC/Swift Code: For international payments to Dubai, ensure you use the correct IBAN and BIC/Swift code. (...) 6. Plan Your Payments (...)
By following these steps and keeping these points in mind, you can ensure that the payments for your new home in Dubai go smoothly and manage your daily transactions efficiently.(...)"

En na een nieuwe vraag van de consument:

"Wat leuk dat je een woning gaat kopen in Dubai! Ik begrijp dat je je afvraagt welke acties je kan ondernemen zodat de aanzienlijke afschrijvingen van je Spaarrekening goed verlopen. Ik help je graag verder Ik zou je als eerst willen aanraden om de Vertraagde Betalingen functie uit te zetten.(....) Je kan hier meer lezen over Vertraagde Betalingen: https://together.bunq.com/(...) *Ik wil je verder aanraden om rekening te houden met opname limiet die op je Spaarrekening zit. (...) Je kan hier meer informatie vinden: https://together.bunq.com/(...) Daarnaast wil ik je verwijzen naar de volgende Together pagina waarin je een overzicht vindt wat betreft dagelijkse betaling limieten: https://together.bunq.com/(...) Betalingen naar de Verenigde Arabische Emiraten zijn SWIFT betalingen aangezien de Verenigde Arabische Emiraten niet onder de SEPA (EEA) regio vallen. SWIFT betalingen kunnen over het algemeen tot 5 werkdagen duren voordat ze aankomen bij de ontvangende bank, houd hier rekening mee. Meer informatie over SWIFT betalingen vind je hier: https://together.bunq.com/(...) Samenvattend is het belangrijk dat je op tijd begint met de juiste voorbereidingen zodat de overboekingen op tijd aankomen. Ik hoop je voldoende geïnformeerd te hebben met deze informatie. Mocht je verdere vragen of opmerkingen hebben, laat me dit vooral weten(...)"*

2.3 Op de vraag van de consument: "Kan ik de Aed rekening ook gebruiken om mijn euro's om te wisselen naar aed?", heeft de bank geantwoord:

Je kan zeker euro's omzetten naar AED! De volgende stappen zijn voor zowel het omzetten als opnemen van je geld: 1. Ga naar Home 2. Tik op een EUR-bankrekening van jouw keuze 3. Tik op Geld toevoegen 4. Tik op Valutaconversie 5. Volg de flow Meer informatie over dit onderwerp vind je hier: https://together.bunq.com/(...)

2.4 Op 14 maart 2025 heeft een gesprek via de chat met de bank plaatsgevonden wat ging over de vraag welk bedrag de consument in euro's (EUR) moest overmaken om het juiste bedrag in VAE-Dirhams (AED) te krijgen.

2.5 Op 16, 17 en 18 maart 2025 heeft de consument, voor de aankoop van de woning in Dubai, van zijn AED-rekening bij de bank drie betalingstransacties geïnitieerd aan de escrow-rekening waarop de consument diende te betalen, van respectievelijk AED 1.000.000,00; AED 1.000.000,00 en AED 93.780,00, welke transacties verliepen via Currency Cloud, een externe partner van de bank. De transactie van AED 93.780,00 is uitgevoerd en overgeboekt.

2.6 Op 19 maart 2025 heeft de bank via de chat contact opgenomen met de consument en daarbij een informatieverzoek van Currency Cloud doorgegeven, waarin om aanvullende informatie is gevraagd. De consument heeft daarop informatie verstrekt. Currency Cloud heeft vervolgens de twee betalingstransacties van AED 1.000.000,00 geweigerd vanwege de herkomst van de middelen, te weten uit cryptovaluta ('crypto exposure').

2.7 De consument heeft op 20 maart 2025 de bank via de chat gevraagd of er een andere manier is waarop hij het geld naar Dubai kan versturen. De bank heeft daarbij geïnformeerd dat hij een andere '3rd party international transfer service' kan proberen, maar dat de consument dit zelf nader dient te onderzoeken en zelf een keuze dient te maken die past bij zijn behoefte, omdat de bank niet in staat is een specifieke partij aan te raden.

2.8 De consument heeft vervolgens het bedrag in AED weer terug laten converteren naar EUR – door bedragen over te boeken van zijn AED-rekening naar zijn EUR-rekening bij de bank – om uiteindelijk de woning via een alternatieve route en in een andere valuta te kunnen betalen.

2.9 De consument heeft bij de bank geklaagd dat hij onnodig tweemaal conversiekosten heeft moeten betalen. De bank heeft zijn verzoek om deze kosten, van in totaal € 5.305,65, aan hem terug te betalen afgewezen.

2.10 Het ontstane geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt erover dat de bank hem verkeerd heeft geadviseerd bij het (willen) uitvoeren van een internationale betalingstransactie. Volgens de consument heeft de bank hem geadviseerd om eerst een valutaconversie van euro's (EUR) naar VAE-Dirhams (AED) uit te voeren, gevolgd door een SWIFT-overboeking naar Dubai (VAE).

Twee van de drie vervolgens door de consument geïnitieerde betalingstransacties via Currency Cloud werden door Currency Cloud geweigerd vanwege de herkomst van zijn middelen uit cryptovaluta. Volgens de consument was de bank op de hoogte van de crypto-herkomst van zijn middelen maar heeft zij desondanks deze route, een valutaconversie gevolgd door een (internationale) betalingstransactie via Currency Cloud geadviseerd. Volgens de consument is hij niet (vooraf) gewaarschuwd dat transacties met een crypto-achtergrond konden worden geblokkeerd door Currency Cloud. Volgens de consument mag van een professionele financiële instelling, zoals de bank, toch wel worden verwacht dat zij dergelijke risico's proactief communiceert, zeker wanneer zij zelf een bepaalde werkwijze adviseert. Ook het alternatief dat de bank daarna voor een betaling in AED aanreikte (via [naam platform] bleek niet uitvoerbaar. De consument heeft uiteindelijk noodgedwongen de bedragen in AED weer terug laten converteren naar EUR om de woning via een alternatieve route (in een andere valuta) te kunnen betalen. De consument heeft hierdoor onnodig twee keer conversiekosten moeten betalen. Volgens de consument zijn deze extra kosten een direct gevolg van het foutief advies en of de onvoldoende informatievoorziening van de bank. Volgens de consument is er een bedrag van € 530.565,00 onnodig heen en terug gewisseld waarbij hij 0,5% conversiekosten heeft betaald. Hij acht de bank gehouden deze conversiekosten van in totaal € 5.305,65, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 20 maart 2025, aan hem terug te betalen.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank toerekenbaar is tekortgekomen in de nakoming van een verplichting of onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld door onjuiste of onvoldoende informatie te verstrekken over hoe de consument een internationale betalingstransactie kon (laten) uitvoeren dan wel door niet of onvoldoende te waarschuwen voor de mogelijkheid dat die transactie niet zou worden uitgevoerd.

3.2 Volgens de consument heeft de bank hem, voorafgaand aan de door hem gewenste betalingstransactie niet goed geadviseerd en hem niet gewaarschuwd voor het risico dat Currency Cloud (de externe partner van de bank) de transactie(s) zou kunnen weigeren. De bank was op de hoogte van de herkomst van zijn middelen uit cryptovaluta, en had daarom deze werkwijze niet moeten adviseren of daarbij moeten waarschuwen voor het risico dat Currency Cloud de transactie(s) niet zou uitvoeren. Volgens de bank was geen sprake van advies maar van algemene informatie over hoe een betalingstransactie gedaan zou kunnen worden en rustte op de bank geen waarschuwingsplicht.

3.3 De commissie is van oordeel dat de bank niet is tekortgekomen in de nakoming van een verplichting en niet heeft hoeven waarschuwen dat de betalingstransactie(s) mogelijk door Currency Cloud geweigerd zou(den) kunnen worden. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.4 Het is duidelijk geworden dat de consument meerdere vragen aan de bank heeft gesteld over de transacties die hij wenste uit te voeren voor de aankoop van een woning in Dubai. De valutaconversie en internationale overboeking zijn geen dienst van de bank zelf, maar worden uitgevoerd via de externe partij Currency Cloud. Het gaat hier dus om een dienst van een derde, zoals omschreven in artikel 43 van de toepasselijke algemene voorwaarden van de bank.[1] In artikel 5 kaartregels van de algemene voorwaarden van de bank wordt de service van Currency Cloud ook uitgelegd.[2]

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de consument geen onjuiste informatie verstrekt over de mogelijk te volgen route, te weten eerst een valutaconversie en vervolgens een SWIFT-overboeking naar de Verenigde Arabische Emiraten. Op grond van het dossier moet worden aangenomen dat die route had kunnen werken indien Currency Cloud de transacties niet had geweigerd wegens de aard van de herkomst van de gelden (cryptovaluta). De bank heeft, voor meer informatie over de relevante onderwerpen, de consument verwezen naar de zogeheten 'together-pagina's' van de bank.

Daar staat dat Currency Cloud haar eigen juridische beperkingen of verplichtingen heeft, wat betekent dat de consument het risico liep dat de transactie(s) niet uitgevoerd zouden worden als gevolg van een weigering door Currency Cloud. Volgens de bank heeft de consument daarover geen vragen gesteld. De consument heeft dit niet weersproken zodat de commissie daarvan uitgaat. Currency Cloud heeft uiteindelijk de transacties geweigerd vanwege haar eigen compliance-onderzoek. Naar het oordeel van de commissie stelt de bank terecht dat bij de beantwoording of informatieverstrekking over de mogelijk te volgen route, de bank geen enkele verplichting had om de herkomst van zijn vermogen daarbij te betrekken. Voor zover deze informatie wel bekend was bij de bank, was dat vanwege haar eigen onderzoek in het kader van haar wettelijke verplichtingen op grond van de Wwft.[3] Nog daargelaten of de supportmedewerkers die de consument over de transactiemogelijkheden hebben geïnformeerd over dergelijke informatie kunnen beschikken, kan van de bank niet worden verwacht dat zij dergelijke informatie betrekt in het geven van algemene informatie over de mogelijkheid om betalingstransacties uit te voeren. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat in algemene zin altijd het risico bestaat dat een betaaldienstverlener de uitvoering van een transactie weigert op grond van een geldige reden, zoals wetgeving of een bepaling in (de algemene voorwaarden van toepassing op) de overeenkomst tussen de betaaldienstgebruiker en de betaaldienstverlener.

[1] Tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

Wat is de conclusie?

3.6 Dat de door de bank voorgestelde wijze, om eerst een valutaconversie uit te voeren en vervolgens een SWIFT-overboeking naar de Verenigde Arabische Emiraten te initiëren via de bank, achteraf niet bleek te werken, kan de bank dus niet worden verweten. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hierbij geen fout gemaakt. Dat betekent dat de bank niet aansprakelijk is voor de kosten van de twee valutaconversies die de consument heeft gemaakt. De vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de algemene voorwaarden van de bank

43. Derden
Wij geloven dat een schoenmaker bij zijn leest moet blijven, daarom doen we alleen dingen waarin we goed zijn en gebruiken diensten van derden als wij denken dat dat beter is. Uiteraard gaan we altijd zorgvuldig te werk bij het selecteren van derden.
(...)

52. Juridische ellende
(....)
We zijn alleen aansprakelijk in geval van schade die het gevolg is van onze opzet of grove nalatigheid, en accepteren alleen aansprakelijkheid voor directe schade en verliezen. We vergoeden nooit indirecte verliezen of schade (zoals gederfde winst). Daarnaast zijn we niet aansprakelijk voor de fouten van derden, ook niet als wij hen hebben ingeschakeld.

Kaartregels

5. Buitenland

Wil je je pas ook op vakantie gebruiken? No problemo! In de bunq app kun je eenvoudig de landeninstellingen van je pas wijzigen.

Wanneer je betalingen doet of geld opneemt in andere valuta dan de euro, wordt het bedrag van de transactie omgezet naar euro via de Currency Cloud wisselkoers (inclusief netwerkkosten). De toepasselijke wisselkoersen kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Kijk voor de laatste informatie met betrekking tot de kosten op onze website. (...)