Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0846

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid en bindend advies
Uitkomst	Deels niet-behandelbaar, vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 bunq.

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 bunq hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument had een betaalrekening bij bunq en maakte via bunq gebruik van een beleggingsdienst. Nadat bunq de betaalrekening had beëindigd, is tussen partijen een geschil ontstaan over de wijze waarop de beëindiging en de afwikkeling van de beleggingen hebben plaatsgevonden. De consument bestrijdt niet dat bunq de betaalrekening mocht beëindigen, maar stelt dat bunq hem onder meer onvoldoende heeft geïnformeerd, de toegang tot zijn gegevens heeft ontnomen en daardoor financiële en immateriële schade heeft veroorzaakt. Het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de beleggingsdienst is niet-behandelbaar. De vordering wordt voor het overige afgewezen.

3. De beoordeling

De commissie beoordeelt de klacht binnen de met de consument afgestemde afbakening

3.1 De consument heeft op 4 juni 2025 bij bunq een betaalrekening geopend en maakte daarnaast via bunq Stocks gebruik van een beleggingsdienst.

Bunq heeft de bancaire relatie op 11 november 2025 beëindigd. De consument bestrijdt niet dat bunq daartoe bevoegd was. Zijn klacht gaat over de wijze waarop bunq de relatie daarna heeft afgewikkeld, in het bijzonder over de communicatie, het verlies van toegang tot de app en zijn gegevens, de afwikkeling van zijn beleggingen en de schade die hij daardoor stelt te hebben geleden.

3.2 De consument heeft aanvankelijk een zeer omvangrijk aantal klachten ingediend, toegelicht in meer dan 500 pagina's. Daarin heeft hij een groot aantal gebeurtenissen, verwijten, wettelijke bepalingen en gewenste maatregelen afzonderlijk benoemd. Daarbij heeft hij onder meer verwezen naar PSD2, MiFID II, de Wet op het financieel toezicht, de Wwft en de AVG. Omdat uit die veelheid van klachten niet steeds duidelijk bleek welke concrete gedraging van bunq de consument ter beoordeling wilde voorleggen en welke gevolgen hij daaraan verbond, is de consument meermaals gevraagd zijn klacht samen te vatten en af te bakenen.

3.3 Toen een voldoende duidelijke afbakening uitbleef, heeft Kifid op eigen initiatief uiteengezet hoe de klacht werd begrepen. De klacht is daarbij samengebracht rond de beëindiging van de toegang tot de betaalrekening en de app, de communicatie over en afwikkeling van de beleggingsportefeuille, de beschikbaarheid van rekening- en beleggingsgegevens, de door bunq gebruikte kwalificaties en de gevorderde financiële en immateriële schade. De consument heeft met deze afbakening ingestemd, met enkele verduidelijkingen. Die afbakening bepaalt daarom de omvang van het geschil.

3.4 Dat betekent dat de commissie niet ieder door de consument genoemd wetsartikel, iedere afzonderlijke e-mail of iedere door hem gebruikte juridische kwalificatie als een zelfstandig klachtonderdeel beoordeelt. Beslissend is welke concrete gedragingen van bunq binnen de afgesproken afbakening ter beoordeling voorliggen en of die gedragingen tot toewijzing van een vordering kunnen leiden. De uitvoerige opsomming in de repliek van onderwerpen die volgens de consument nog niet waren beantwoord, leidt niet tot een verruiming van het geschil.

3.5 De consument vordert € 2.000,- aan financiële schadevergoeding en daarnaast vergoeding van immateriële schade. Verder wil hij dat bunq eventuele kwalificaties van hem als betrokken bij frauduleuze of illegale activiteiten uit haar administratie verwijdert, hem de ontbrekende rekening- en beleggingsgegevens verstrekt en uitleg geeft over de door hem gestelde tekortkomingen bij de afwikkeling van de relatie en de behandeling van zijn klachten.

De klachten over de uitvoering van de beleggingsdienst zijn niet-behandelbaar

3.6 Voor de behandelbaarheid van deze klachtonderdelen is van belang of de financiële dienst waarover de consument klaagt door bunq is verleend.[1] Uit de stukken blijkt dat de beleggingsdienst binnen bunq Stocks niet door bunq, maar door Ginmon en Upvest werd verleend.

[1] Zie GC Kifid 2026-0313, overwegingen 3.4-3.8.

De consument ging voor die dienstverlening rechtstreeks overeenkomsten met deze partijen aan. Ginmon was verantwoordelijk voor het ontvangen en doorgeven van orders en Upvest voor de uitvoering daarvan en het bewaren van de beleggingen. Bunq verleende de consument een betaalrekening en stelde binnen haar app de omgeving beschikbaar waarbinnen de consument van Stocks gebruik kon maken. Daarmee verleende bunq echter niet zelf de beleggingsdienst.

3.7 De klachten over de verplichtingen van Ginmon en Upvest bij uitvoering van de beleggingsdienst kunnen daarom in deze uitspraak (in een zaak tegen bunq) niet worden behandeld. Het gaat daarbij onder meer om de uitvoering van de verkooporders, de daarbij gehanteerde prijzen en uitvoeringstijdstippen, de post-tradebevestigingen, de bewaarplicht voor beleggingsgegevens en de verstrekking van gedetailleerde uitvoeringsinformatie. Voor zover de consument stelt dat bij die dienstverlening wettelijke of contractuele verplichtingen zijn geschonden, is dat klachtonderdeel tegen bunq daarom niet-behandelbaar.

3.8 Dit ligt anders voor de eigen gedragingen van bunq bij de afwikkeling van de bancaire relatie. De consument verwijt bunq onder meer dat zij hem onvoldoende heeft geïnformeerd over wat na de beëindiging met zijn portefeuille zou gebeuren en dat zij Ginmon pas op 19 november 2025 heeft verzocht de portefeuille te liquideren. Dit zijn gedragingen van bunq zelf. Deze klachten kunnen daarom wel in deze uitspraak worden behandeld en worden hierna inhoudelijk beoordeeld.

Bunq mocht na de beëindiging de toegang tot de app blokkeren

3.9 Bunq heeft niet onzorgvuldig gehandeld door de toegang tot de app op 11 november 2025 te beëindigen. In de toepasselijke voorwaarden is bepaald dat bij beëindiging van de overeenkomst de toegang tot de app eindigt. De consument bestrijdt de rechtsgeldigheid van de beëindiging van de bancaire relatie niet. Daaruit volgt dat hij ook niet zonder meer aanspraak kon blijven maken op het gebruik van de app alsof de overeenkomst nog voortduurde.

3.10 De verwijzing van de consument naar PSD2 leidt niet tot een ander oordeel, mede omdat de relevante verplichtingen uit PSD2 in Nederland zijn omgezet in nationale wetgeving, zoals de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de bepalingen inzake betaaldiensten in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Deze regels verplichten een bank niet om na een rechtsgeldige beëindiging van de betaalrekening blijvend toegang tot haar app te bieden. Ook overigens heeft de consument niet concreet toegelicht welke verplichting uit PSD2 of de daarop gebaseerde nationale regelgeving bunq heeft geschonden door de toegang tot de app na beëindiging van de betaalrekening te beëindigen.

3.11 De consument vindt het tegenstrijdig dat bunq enerzijds stelt dat hij vóór de beëindiging gegevens uit de app kon downloaden en anderzijds erkent dat de beëindiging pas op 11 november 2025 via de app is meegedeeld. De commissie begrijpt dat de consument hierdoor niet vooraf kon voorzien dat zijn toegang diezelfde dag zou eindigen. Dit betekent echter niet dat bunq verplicht was de toegang na de beëindiging te laten voortduren.

Wel had bunq hem voorafgaand aan of uiterlijk bij de beëindiging duidelijk moeten informeren over de wijze waarop de beleggingsportefeuille zou worden afgewikkeld en hoe hij daarna nog over relevante gegevens zou kunnen beschikken.

De communicatie over de beleggingsportefeuille was onvoldoende duidelijk

3.12 Bunq heeft onvoldoende duidelijk gecommuniceerd over wat na de beëindiging met de beleggingsportefeuille zou gebeuren. Bunq heeft dit zelf erkend. Uit het offboarding-bericht bleek niet expliciet dat de portefeuille zou worden geliquideerd, wanneer dat zou gebeuren en op welke wijze de consument vervolgens over de opbrengst zou kunnen beschikken. Omdat de consument vanaf de beëindiging geen toegang meer had tot de app, kon hij ook niet zelf nagaan wat de status van de portefeuille was. Juist daarom had bunq de praktische afwikkeling duidelijk moeten toelichten.

3.13 De consument mocht bij een onmiddellijke beëindiging van zijn toegang verwachten dat bunq hem duidelijk zou informeren over de praktische afwikkeling van de via de app aangehouden producten. Bunq heeft meegedeeld dat zij haar communicatie op dit punt heeft verbeterd of gaat verbeteren. De commissie neemt daarom als uitgangspunt dat de communicatie zorgvuldiger had moeten plaatsvinden en dat bunq hiervan geleerd heeft.

3.14 Deze tekortschietende communicatie betekent echter niet dat bunq ook aansprakelijk is voor de door de consument gevorderde bedragen. Daarvoor moet de consument daarnaast aannemelijk maken dat hij als gevolg van dit communicatiegebrek concrete schade heeft geleden. Dat heeft hij niet gedaan. De onduidelijkheid over de status van de portefeuille heeft begrijpelijkerwijs onzekerheid veroorzaakt, maar uit de stukken blijkt niet dat de consument door betere informatie een bepaalde handeling had kunnen verrichten waarmee de gestelde financiële schade zou zijn voorkomen.

Niet gebleken is dat bunq de liquidatie te laat in gang heeft gezet

3.15 Ook het verwijt dat bunq de liquidatie niet tijdig heeft laten uitvoeren, slaagt niet. Bunq heeft de relatie op 11 november 2025 beëindigd, op 19 november 2025 aan Ginmon gevraagd de portefeuille te liquideren en de portefeuille is op 24 november 2025 verkocht. De opbrengst van € 20.222,25 is op 3 december 2025 aan de consument overgemaakt.

3.16 De consument heeft niet toegelicht uit welke overeenkomst of rechtsregel volgt dat bunq op 11 november 2025 onmiddellijk opdracht tot verkoop had moeten geven. De enkele omstandigheid dat tussen de beëindiging en de liquidatie dertien dagen zijn verstreken, is onvoldoende om aan te nemen dat bunq onredelijk lang heeft gewacht.

Daarbij is van belang dat de daadwerkelijke uitvoering van de verkoop door Ginmon en Upvest plaatsvond en niet door bunq.

3.17 De consument heeft evenmin aannemelijk gemaakt dat bunq de portefeuille bewust heeft aangehouden of de opbrengst zonder rechtsgrond heeft vastgehouden. Na de liquidatie is de volledige opbrengst aan hem overgemaakt. Dat de afwikkeling niet onmiddellijk plaatsvond en dat de consument gedurende die periode geen zicht had op zijn portefeuille, maakt de gang van zaken op zichzelf niet onrechtmatig.

Niet is gebleken dat bunq de consument van een strafbaar feit heeft beschuldigd

3.18 De consument betwist dat bunq zijn transacties als mogelijk witwassen mocht kwalificeren en verwijst naar een onderzoek van Ginmon met een negatieve uitkomst. Hij wil dat verwijzingen naar fraude of witwassen worden verwijderd.

3.19 Een risicokwalificatie onder de Wwft betekent niet dat bunq de consument van een strafbaar feit beschuldigt. Een bank is op grond van de Wwft verplicht transacties en klantrelaties vanuit een risicoperspectief te beoordelen. Dat een bank in dat kader transacties als mogelijk met witwassen samenhangend aanmerkt of daaruit een verhoogd risico afleidt, wil nog niet zeggen dat zij vaststelt dat daadwerkelijk sprake is van witwassen of een ander strafbaar feit.

3.20 De uitkomst van het Ginmon-onderzoek verandert dit niet. Dat daar geen witwassen is vastgesteld, sluit niet uit dat bunq eigen risico's mocht signaleren, temeer omdat de consument de beëindiging van de relatie niet betwist.

3.21 Bunq heeft verklaard dat de consument niet is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister en evenmin in een interne frauderegistratie of een interne registratie van zogenoemde bad actors. Ook heeft bunq verklaard dat zij geen fraude- of strafrechtelijke gegevens over de consument met derden heeft gedeeld. De consument heeft geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat deze verklaringen onjuist zijn. De commissie ziet daarom geen aanleiding om ervan uit te gaan dat bunq de consument als fraudeur heeft geregistreerd of derden zodanig heeft geïnformeerd.

De klachten over gegevens en administratie leiden niet tot toewijzing

3.22 De consument heeft gesteld dat hij na de beëindiging geen toegang meer had tot rekening- en beleggingsgegevens en dat zijn verzoeken om informatie niet naar behoren zijn beantwoord. Voor zover zijn verzoek betrekking heeft op uitvoeringsgegevens, transactiebevestigingen en andere gegevens van de beleggingsdienst, ziet dit op de administratie van Ginmon en Upvest. Zoals hiervoor is overwogen, kunnen die verplichtingen niet in deze procedure aan bunq worden toegerekend.

3.23 Voor zover de consument gegevens van de betaalrekening bij bunq bedoelt, heeft hij onvoldoende geconcretiseerd welke specifieke rekeninggegevens nog ontbreken en op grond waarvan bunq gehouden was die gegevens aan hem te verstrekken. Evenmin is gebleken dat bunq een voldoende concreet verzoek om dergelijke gegevens heeft geweigerd. Dat de exportfunctie direct na de beëindiging niet werkte of niet meer via de app beschikbaar was, is op zichzelf onvoldoende voor het oordeel dat bunq haar informatieverplichtingen heeft geschonden. Daarnaast heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat hij door het ontbreken van bepaalde rekeninggegevens concrete schade heeft geleden.

3.24 De consument heeft tevens verwezen naar mogelijke belasting- en complianceproblemen. Hij heeft echter niet toegelicht welke concrete verplichting hij daardoor niet kon nakomen, welke belastingaangifte onjuist of te laat is gedaan of welk financieel nadeel daadwerkelijk is ontstaan. Mogelijke toekomstige of niet nader omschreven gevolgen zijn niet voldoende om schadevergoeding toe te kennen.

De gebrekkige klachtbehandeling heeft geen schade veroorzaakt

3.25 Bunq heeft erkend dat haar klachtbehandeling niet op alle punten voldeed aan de standaard die de consument mocht verwachten. Ook heeft zij erkend dat zij in haar communicatie duidelijker had kunnen zijn. De commissie begrijpt dat de consument hierdoor extra tijd en moeite aan de kwestie heeft moeten besteden.

3.26 Een gebrekkige klachtbehandeling geeft echter niet zonder meer recht op schadevergoeding. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij door de wijze van klachtbehandeling vermogensschade heeft geleden. De tijd en inspanning die een consument aan een klachtprocedure besteedt, vormen zonder nadere onderbouwing geen voor vergoeding in aanmerking komende schade. Ook is niet gebleken dat de tekortkomingen in de klachtbehandeling hebben geleid tot een verlies op de beleggingen of een ander concreet financieel nadeel.

De financiële schade is niet aangetoond

3.27 De gevorderde financiële schade wordt afgewezen. De consument heeft geen concrete berekening overgelegd waaruit blijkt welk verlies door bunq is veroorzaakt. Dat hij niet over alle gegevens beschikt, ontslaat hem niet van de plicht om schade aannemelijk te maken.

3.28 Het is niet vastgesteld wat de portefeuille bij een andere verkoopdatum zou hebben opgebracht. Ook ontbreekt inzicht in het gewenste verkoopmoment, de toen geldende koersen en waarom bunq toen een verkoop had moeten initiëren. Daardoor kan niet worden vastgesteld dat de verkoop op 24 november 2025 tot een lager resultaat heeft geleid.

3.29 Het causale verband ontbreekt eveneens. Ook bij betere communicatie is niet aannemelijk dat de portefeuille eerder zou zijn verkocht of dat dit tot een hoger bedrag had geleid.

De consument heeft niet toegelicht welke concrete en uitvoerbare instructie hij zou hebben gegeven.

3.30 Koersschommelingen horen bij beleggen. Een waardeverandering is niet zonder meer schade die aan bunq kan worden toegerekend. Daarvoor is nodig dat bunq een verkoop onrechtmatig heeft vertraagd en dat daardoor aantoonbaar verlies is ontstaan. Dat is niet gebleken.

3.31 De commissie hoeft daarom niet te beoordelen of de uitsluiting van indirecte schade van toepassing is. Ook als wordt uitgegaan van de hiervoor vastgestelde tekortkoming in de communicatie, strandt de vordering op het ontbreken van aantoonbare schade en causaal verband tussen die tekortkoming en de gestelde financiële schade.

3.32 Ook de gevorderde immateriële schade wordt afgewezen. De consument heeft aangevoerd dat hij stress, onzekerheid en verlies van controle heeft ervaren. De commissie begrijpt dat de gang van zaken en de gebrekkige communicatie belastend voor hem zijn geweest. Voor vergoeding van immateriële schade is echter meer vereist. De consument heeft geen bijzondere omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat hij op andere wijze in zijn persoon is aangetast als bedoeld in artikel 6:106 BW. Ook heeft hij niet aannemelijk gemaakt dat bunq hem als fraudeur heeft geregistreerd, derden daarover heeft geïnformeerd of dat hij anderszins reputatieschade heeft geleden.

Conclusie

3.33 Het klachtonderdeel over de beleggingsdienst is niet-behandelbaar, omdat deze door Ginmon en Upvest werd verleend.

3.34 Bunq had duidelijker moeten communiceren over de afwikkeling van de portefeuille. Dit heeft echter niet geleid tot aantoonbare schade. De overige verwijten zijn niet komen vast te staan of leiden niet tot toewijzing. De vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.35 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 21.2 van Bunq Personal Account Terms and Conditions van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie:

- bepaalt dat het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de uitvoering van de beleggingsdienst niet-behandelbaar is; en
- wijst de vordering voor het overige 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 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 de algemene voorwaarden

Bunq Personal Account Terms and Conditions

21.2 Termination by bunq
(...)
In some situations, we may need to block your access to our app and/or end our agreement with you immediately. This could happen if:
(...)
If we end our agreement with you (for whatever reason), all rights and licenses we've granted you will stop immediately, and your access to our app will be blocked.
(...)
Please be aware that after termination, any information that you have submitted, uploaded, or made available on or through our services or that is related to your account may no longer be accessed by you. bunq is not required to store, maintain, delete, or forward any information stored in our database, except as required by law or outlined in our Privacy Policy.