Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1001

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft sinds 26 november 2022 een persoonlijke betaalrekening bij de bank. Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van 23 juni 2026 van de bank (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De consument heeft de Russische nationaliteit en had een tijdelijke verblijfsvergunning in Nederland. Toen de consument geen geldige verblijfs-vergunning kon aanleveren, heeft de bank zowel zijn persoonlijke als zakelijke betaalrekening geblokkeerd. De consument vordert dat de bank deze betaalrekeningen deblokkeert en hij vordert € 10.000, - (immateriële) schadevergoeding, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 12 december 2025 is en dat zij de persoonlijke betaalrekening mocht blokkeren. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Het gaat in deze kwestie alleen nog om de vraag of de bank de consument een schade-vergoeding moet betalen vanwege de blokkade van zijn persoonlijke betaalrekening (hierna: de betaalrekening).

De consument heeft het klachtonderdeel over de zakelijke betaalrekening ingetrokken, dus de commissie zal dat klachtonderdeel niet behandelen. De bank heeft de betaalrekening tijdens de procedure bij Kifid gedeblokkeerd, omdat de consument een geldige verblijfsvergunning heeft aangeleverd.

De bank hoeft geen schade te vergoeden, want zij mocht de betaalrekening blokkeren

3.2 De commissie oordeelt dat de bank de betaalrekening van de consument mocht blokkeren, omdat de consument de Russische nationaliteit heeft en op dat moment geen geldige verblijfsvergunning had van een EU-lidstaat. Volgens de Verordening (EU) 2025/2033[1] is het de bank verboden om betalingstransacties te accepteren van mensen met de Russische of Belarussische nationaliteit. Er geldt echter een uitzondering op dit verbod, namelijk als die persoon een geldige verblijfsvergunning heeft van een EU-lidstaat.

3.3 Op 9 december 2025 heeft de bank de consument gewaarschuwd dat zijn betaalrekening wordt geblokkeerd als hij geen geldige verblijfsvergunning heeft. Op 12 december 2025 heeft de bank zijn betaalrekening geblokkeerd. Hij kon zijn tegoeden daardoor niet meer naar een andere rekening overmaken. Doordat hij tijdelijk niet over zijn tegoeden kon beschikken, kon hij zijn vaste lasten niet betalen.

3.4 Op 19 november 2025 verliep de verblijfsvergunning van de consument en viel hij niet meer onder de uitzondering van de verordening. De bank voerde in dit geval de verordening uit door de betaalrekening van de consument tijdelijk te blokkeren. Toen de consument geen geldige verblijfsvergunning kon aanleveren, was het voor de bank niet mogelijk om te verifiëren dat hij nog onder de uitzondering van de verordening viel.

3.5 Omdat iedere uitgaande overboeking een betalingstransactie vormt en artikel 5ter lid 2 van Verordening (Verordening (EU) nr. 833/2014 het verrichten van dergelijke betaaldiensten aan betrokken Russische onderdanen verbiedt, kon bunq de consument naar het oordeel van de commissie niet toestaan zijn saldo naar een andere rekening over te boeken. De tijdelijke blokkering van de betaalrekening was daarom een geschikte en noodzakelijke wijze om aan de verordening uitvoering te geven.

3.6 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat de door de bank getroffen maatregel disproportioneel is, volgt de commissie deze stelling van de consument niet.

[1] Verordening (EU) 2025/2033 van de Raad van 23 oktober 2025 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014, te vinden op Verordening - EU - 2025/2033 - EN - EUR-Lex.

De commissie ziet geen minder vergaande maatregel waarmee de bank het verbod van artikel 5ter lid 2 had kunnen naleven. Ook het toestaan van een eenmalige uitgaande overboeking naar een andere rekening van de consument zou de uitvoering van een betalingstransactie hebben gevergd.

3.7 Daarnaast stelt de consument dat hij onvoldoende is gewaarschuwd voor de gevolgen van het verlopen van zijn tijdelijke verblijfsvergunning. De commissie stelt vast dat de bank de consument op 9 december 2025 heeft geïnformeerd dat zijn betaalrekening zou worden geblokkeerd als hij geen geldige verblijfsvergunning zou aanleveren. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat van de bank meer verwacht had mogen worden.

Er is geen grond voor schadevergoeding

3.8 De commissie concludeert dat de bank niet in strijd met op haar rustende verplichtingen heeft gehandeld. De klacht van de consument is ongegrond, daarom is er geen grond voor schade-vergoeding.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 wet- en regelgeving

Verordening (EU) 2025/2033 van de Raad van 23 oktober 2025 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014

Artikel 5 ter
(...)
2. Het is verboden direct of indirect de volgende diensten te ver strekken aan Russische onderdanen of natuurlijke personen die in Rusland verblijven, of aan in Rusland gevestigde rechtspersonen, entiteiten of lichamen:

a) cryptoactivadiensten, zoals gedefinieerd in Verordening (EU) 2023/1114;
b) uitgifte van betaalinstrumenten, acceptatie van betalingstransacties of betalingsinitiatiediensten, zoals (EU) 2015/2366; gedefinieerd in Richtlijn
c) de uitgifte van elektronisch geld, zoals gedefinieerd in Richtlijn 2009/110/EG van het Europees Parlement en de Raad.

(...)

3. De leden 1, 2 en 2 bis zijn niet van toepassing op onderdanen van een lidstaat, van een land dat lid is van de Europese Economische Ruimte of van Zwitserland, noch op natuurlijke personen die in het bezit zijn van een tijdelijke of permanente verblijfsvergunning voor een lidstaat, voor een land dat lid is van de Europese Economische Ruimte of voor Zwitserland.