

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0302

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, als secretaris)

Datum uitspraak	30 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 gegrond, vordering afgewezen

Samenvatting

Advies chatbot en AVG-verzoek. De consument heeft ruim twee maanden niet over haar gelden op de spaarrekening kunnen beschikken en zij stelt dat dit het gevolg is van een onjuist en onvolledig advies van chatbots van de bank en van onvoldoende hulp door de bank. Ook stelt de consument dat zij geen tijdige reactie heeft gehad op haar AVG-verzoek. Zij vordert een schadevergoeding bestaande uit onder andere zorgkosten en immateriële schade. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat de bank haar onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd of dat de bank haar geen oplossingen heeft aangeboden. De bank is daarom niet schadelijch. Maar de bank heeft niet aangetoond dat zij tijdig inhoudelijk heeft gereageerd op het AVG-verzoek van de consument. De klacht van de consument is deels gegrond en de vorderingen van de consument zijn 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 van 23 juni 2025, 15 september 2025 en 18 september 2025; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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. De kern

- 2.1 De consument houdt een (gratis) betaal- en spaarrekening aan bij de bank. Op advies van een chatbot van de bank heeft de consument het saldo van haar betaalrekening overgemaakt naar haar spaarrekening, die een opnamebeperking kent. De consument is drie keer tegen deze opnamebeperking aangelopen en zij heeft ruim twee maanden niet volledig over haar geld kunnen beschikken.

De consument vindt dat de bank haar zorgplicht tegenover haar heeft geschonden door haar een onjuist of onvolledig advies te geven en haar vervolgens niet te helpen om weer over haar geld te kunnen beschikken. Zij vordert een schadevergoeding van de bank van in totaal € 8.159,66, te vermeerderen met wettelijke rente over € 5.000,- vanaf 1 mei 2025. De bank stelt dat het advies passend was en dat zij de consument herhaaldelijk heeft aangegeven hoe zij weer over haar geld kon beschikken. De commissie komt tot de conclusie dat de consument niet heeft aangetoond dat de bank een onjuist of onvolledig advies heeft gegeven of haar niet heeft geholpen. De vorderingen van de consument worden dus afgewezen.

3. De achtergrond van het geschil

- 3.1 Om te voorkomen dat een dubieuze derde partij gebruik zou maken van een door de consument afgegeven machtiging tot automatische incasso, heeft de consument op 10 mei 2025 contact opgenomen met de bank. De chatbot van de bank heeft de consument meerdere opties gegeven om de incasso te voorkomen, te weten het blokkeren van de verkoper via 'direct debits' en het overhevelen van het saldo op de betaalrekening naar de spaarrekening. De consument heeft voor deze laatste optie gekozen. De consument stelt dat de bank haar er niet op heeft gewezen dat er een opnamebeperking geldt voor de spaarrekening van twee opnames per maand. Zij is zowel in mei, juni als juli 2025 tegen deze opnamebeperking aangelopen. Hierdoor heeft zij van 15 mei 2025 tot 1 augustus 2025 niet volledig over haar geld op de spaarrekening kunnen beschikken.
- 3.2 De consument voert verder het volgende aan. De rekeningen bij de bank zijn de enige rekeningen waar zij in Spanje, waar zij woont, mee kan betalen. Zij heeft daarom al die tijd bijna geen boodschappen kunnen doen. Ook heeft zij geen vervoermiddel kunnen huren zodat zij niet naar de dokter heeft kunnen gaan. Dit alles heeft stress en fysieke klachten veroorzaakt, waaronder hoofdpijn en nek- en rugklachten. De consument vordert vergoeding van haar schade, bestaande uit € 78,44 voor pijnbestrijdingsmedicatie, € 41,22 voor een ergonomisch nekkussen en € 650,- voor immateriële schade. Bij repliek heeft de consument haar vordering vermeerderd tot € 2.500,- voor diverse immateriële schade, € 540,- voor de tijd die zij heeft besteed aan communicatie met de bank en aan deze procedure, en € 5.000,- wegens misleidende handelspraktijken van de bank.
- 3.3 Daarnaast heeft de consument de bank op 25 mei 2025 verzocht om haar informatie over geautomatiseerde besluitvorming te verstrekken op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Volgens de consument heeft de bank niet op dit verzoek gereageerd, anders dan met AI-gegenereerde berichten, en zij wenst een oordeel van de commissie over de handelwijze van de bank op dit punt.

4. De beoordeling

De bank heeft de consument gewaarschuwd

- 4.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de chatbot van de bank de consument een aantal adviezen heeft gegeven voor haar probleem, waaronder het (tijdelijk) overmaken van de gelden van de betaalrekening naar de spaarrekening, en dat de consument ervoor heeft gekozen om een van deze adviezen op te volgen. Er is daarmee naar het oordeel van de commissie geen sprake geweest van besluitvorming door de bank en daarmee ook niet van geautomatiseerde besluitvorming.
- 4.2 Uit het chatverkeer tussen de consument en de bank blijkt dat de chatbot de consument, direct na het informeren over de optie om het saldo van de betaalrekening over te hevelen naar de spaarrekening, er ook op heeft gewezen dat zij die maand nog twee opnames tot haar beschikking had. Dat de consument zich op dat moment mogelijk niet bewust was van deze opnamebeperking, komt, hoe vervelend ook, voor haar risico. Dat betekent dat het verwijt van de consument aan de bank dat het gegeven advies onjuist en onvolledig is, omdat zij niet is geweest op de opnamebeperking, onterecht is.

De bank heeft de consument een oplossing geboden

- 4.3 Vervolgens blijkt uit het chatverkeer dat de bank, nadat de consument klaagde over het feit dat zij geen geld meer van haar spaarrekeningen kon overboeken, de consument nogmaals op de opnamebeperking van twee opnames per maand heeft gewezen. En de bank heeft haar er ook op gewezen dat de opnamemogelijkheid per 1 juni 2025 weer zou 'resetten'. Het stond de consument daarom na 1 juni 2025 geheel vrij om het volledige saldo over te maken naar de betaalrekening of naar haar betaalrekening bij een andere bank. Het is de commissie niet duidelijk geworden waarom de consument in juni en juli 2025 vervolgens opnieuw tegen de opnamebeperking is aangelopen. Maar de consument heeft niet toegelicht of onderbouwd dat de bank hierin een verwijt kan worden gemaakt.
- 4.4 Uit de stukken blijkt daarnaast dat de bank de consument in mei en juni 2025 meerdere keren heeft geïnformeerd dat zij haar spaarrekening kon omzetten naar een betaalrekening, waarna zij het saldo meteen kon opnemen of overmaken en de rekening kon sluiten om vervolgens een nieuwe (gratis) rekening bij de bank te openen. En de bank heeft de consument ook geïnformeerd dat (alleen) de betaalde abonnementen de optie bieden om tegelijkertijd een extra rekening aan te maken (zonder dat de oude rekening eerst moet worden gesloten, zo begrijpt de commissie). Van beide opties heeft de consument geen gebruik gemaakt. Uit het chatverkeer blijkt dat de consument alleen een nieuwe (gratis) betaalrekening als optie heeft gezien, terwijl de huidige betaalrekening nog actief was. Het kan de bank niet worden verweten dat zij deze optie niet aan de consument heeft aangeboden. De bank was namelijk niet verplicht om dat te doen.

- 4.5 Gelet op het voorgaande heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd dat het de bank te verwijten valt dat zij tot 1 augustus 2025 niet volledig over haar geld heeft kunnen beschikken. Er is daarom geen rechtsgrond voor de gevorderde schadeposten. De vordering van de consument wordt afgewezen.

Het AVG-verzoek

- 4.6 Uit de stukken blijkt dat de bank op 5 juni 2025 een e-mail aan de consument heeft verzonden, met daarbij een reactie op het AVG-verzoek van 25 mei 2025, welke reactie volgens de bank is beveiligd met een wachtwoord. Deze reactie is tijdig verzonden maar de consument heeft betwist dat zij het wachtwoord van de bank heeft ontvangen. De bank heeft haar stelling op dit punt niet onderbouwd. De bank heeft de inhoudelijke reactie zelf ook niet alsnog ingebracht. De commissie kan daarmee niet vaststellen dat de bank tijdig een inhoudelijke reactie heeft gegeven op het AVG-verzoek van de consument, zodat de klacht van de consument op dit punt gegrond is.
- 4.7 Ten overvloede merkt de commissie op het enkele gebruik van een chatbot voor klant-contact niet betekent dat sprake is (geweest) van geautomatiseerde besluitvorming in de zin van de AVG. Het is in dit geval niet de bank of de chatbot geweest, maar de consument zelf, die heeft besloten om de gelden van de betaalrekening over te maken naar de spaarrekening. Omdat het AVG-verzoek van de consument volledig is gebaseerd op de aanname dat geautomatiseerde besluitvorming heeft plaatsgevonden, en dit niet het geval is geweest, is zij door het uitblijven van een inhoudelijke reactie niet in haar belang geschaad.

Conclusie

- 4.8 De commissie komt op grond van het voorgaande tot de conclusie dat niet is gebleken dat de bank de schade die de consument stelt te hebben geleden, moet vergoeden. Het klacht-onderdeel over het AVG-verzoek is wel gegrond, maar de consument heeft hieraan geen vordering verbonden. De vorderingen van de consument worden daarom afgewezen.

5. De beslissing

De commissie:

- bepaalt dat de klacht van de consument over de afhandeling van het AVG-verzoek gegrond is;
- wijst de vordering tot schadevergoeding 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/. 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