Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0491

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft de betaalrekening van de consument beëindigd. De consument vordert heropening van de rekening, een schadevergoeding, een schriftelijke verontschuldiging en implementatie van compliance-maatregelen. De commissie oordeelt dat de bank op grond van haar algemene voorwaarden bevoegd was de betaalrekening te beëindigen. De consument heeft de betaalrekening in strijd met de voorwaarden voornamelijk gebruikt voor een belegging bij een crypto-exchange. Dat de bank de beëindiging aanvankelijk niet nader heeft toegelicht, maakt dit niet anders. De vorderingen van de consument worden 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 en 4) de repliek van de consument. De bank heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid dupliek in te dienen.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 26 augustus 2025 een betaalrekening geopend bij de bank. Op de rechtsverhouding zijn de Algemene Voorwaarden bunq Personal van toepassing (‘de voorwaarden’).

In deze voorwaarden staat onder meer:

> *10.2 Financieel misbruik*
> *(...)*
> *Onze rekeningen zijn bedoeld voor dagelijks bankieren, zoals betalingen doen en geld sparen. Ze zijn niet bedoeld voor zakelijke activiteiten of het ontvangen van liefdadigheidsdonaties; hiervoor bieden wij zakelijke rekeningen aan. Om het risico op misbruik te minimaliseren, vragen we je om je account niet voornamelijk voor deze risicovolle activiteiten te gebruiken:*
> ● *(...)*
> ● *actief handelen of beleggen in onroerend goed, forex, edele metalen, cryptoactiva of ongereguleerde markten;*
> *(...)*
>
> *21.2 Beëindiging door bunq*
> *(...)*
> *In bepaalde situaties moeten we je toegang tot onze app blokkeren en/of onze overeenkomst met jou onmiddellijk beëindigen. Dit kan gebeuren als:*
> *- je je niet aan onze Algemene voorwaarden of gerelateerde documenten houdt;*

2.2 Tussen 29 augustus en 1 september 2025 heeft de consument eerst € 10,- toegevoegd aan de betaalrekening, vervolgens € 6.892,88, en daarna heeft hij vanaf de betaalrekening € 6.902,88 overgemaakt naar een crypto-exchange. Het saldo was daarmee € 0,-. De consument heeft de betaalrekening verder niet gebruikt voor andere, alledaagse transacties.

2.3 Op 25 september 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zijn rekening gesloten zal worden. Tussen partijen staat vast dat de bank de mogelijkheid tot gebruik van de betaalrekening heeft beëindigd.

2.4 De consument heeft bij de bank geklaagd over de beëindiging. De bank heeft daarop per e-mail gereageerd:

> *"On September 25th, 2025, we proceeded with the permanent closure of your account. In some cases, we need to block access to the app or close an account without prior notice. This is in line with our Terms and Conditions, which you agreed to when opening your account. You can review them here: https://www.bunq.com/legal/personal*
> *To clarify, here are a few examples of situations that may require us to take such action (this list is not conclusive):*
> *(...)*
> *After thoroughly reviewing your account, we have concluded that the activity does not align with the intended usage of our products and services."*

2.5 Nadat de consument de bank vroeg om een verklaring met de specifieke reden(en) waarom de betaalrekening is beëindigd, heeft de bank de consument geschreven:

> *"In regards to the the specific reason(s) or criteria that led to the closure of your account, in order to protect our users and systems from any potential fraud or misuse, we are unable to share any more about the processes and checks we undertake, and the reasons for account closure, other than the fact that the activity on your account did not align with the intended usage of our products and services."*

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert – na wijziging bij repliek – (1) heropening van zijn betaalrekening, (2) een schadevergoeding van € 15.000,-, (3) een schriftelijke verontschuldiging van de bank waarin zij haar fout erkent en alle insinuaties van illegale gedragingen intrekt, en (4) implementatie van maatregelen voor compliance met verplichtingen in het kader van mensenrechten bij besluiten over de beëindiging van betaalrekeningen. Aan zijn vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag.

2.7 De bank heeft plotseling de betaalrekening van de consument beëindigd zonder aankondiging, feitelijke gronden of gelegenheid te reageren. Zij heeft de consument beschuldigd van illegale activiteiten en misbruik van haar diensten zonder feiten, bewijs of transacties te specificeren die deze beschuldigingen ondersteunen. Daarmee heeft de bank inbreuk gemaakt op het recht van de consument op een eerlijk proces, op zijn recht op bescherming van zijn persoonsgegevens en privacy, op zijn recht op toegang tot basale financiële diensten. Bovendien heeft de consument op grond van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) recht op een deugdelijke onderbouwing van beslissingen die over hem gaan. Tot slot heeft de bank fundamentele mensenrechten van de consument geschonden.

2.8 Over de gestelde schade stelt de consument het volgende. Het gevorderde bedrag is redelijk en proportioneel, aangezien er geen bewijs is van zijn foutief handelen, de aantijgingen van de bank ernstig zijn, de manier waarop de bank de zaak heeft behandeld inconsistent is en daaruit immateriële schade (waaronder reputatieschade en psychische belasting) is voortgevloeid.

Het verweer

2.9 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

Centrale vraag

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de betaalrekening heeft mogen beëindigen. De commissie is van oordeel dat de bank dat in de gegeven omstandigheden heeft mogen doen. Er is daarom geen grond voor de vorderingen van de consument. De commissie wijst de vorderingen af. Zij licht haar oordeel hierna toe.

Rechtmatige beëindiging

3.2 Uit de voorwaarden vloeit voort dat de consument zijn betaalrekening niet voornamelijk mag gebruiken voor risicovolle activiteiten, zoals beleggen in cryptoactiva. En dat als de consument dat doet, de bank de overeenkomst met de consument onmiddellijk mag beëindigen.

3.3 De commissie is van oordeel dat de bank op grond van deze bepalingen bevoegd was de betaalrekening te beëindigen. De consument heeft immers na twee bedragen te hebben ontvangen zijn volledige saldo van € 6.902,88 overgemaakt naar een crypto-exchange. Gelet op het ontbreken van enig ander gebruik in combinatie met de omvang en snelheid van de transacties, heeft de consument zijn betaalrekening voornamelijk gebruikt voor het beleggen in cryptoactiva. Dat de oorsprong en bestemming van betalingen volgens de consument legaal en verklaarbaar zijn, maakt het voorgaande niet anders. De voorwaarden gaan over risicovolle activiteiten, en niet over uitsluitend illegale activiteiten. Dat de bank de betalingstransactie naar de crypto-exchange heeft kunnen beoordelen en heeft uitgevoerd, zoals door de consument benadrukt, maakt evenmin dat het gebruik van de betaalrekening door de consument in overeenstemming is met de voorwaarden.

3.4 De commissie begrijpt dat de klacht van de consument ook ziet op het ontbreken van een toelichting op de reden voor de beëindiging. De bank heeft in haar e-mailcorrespondentie met de consument namelijk gezegd – samengevat – dat zij daarover niet in detail kan treden, ter bescherming van haar gebruikers en haar systemen tegen frauderisico's. De bank heeft die toelichting pas in deze proceduregegeven.

3.5 Het hangt van de feiten en omstandigheden van het geval af of de bank bij de beëindiging van een betaalrekening moet toelichten op welke bevoegdheid zij zich beroept. Doet de bank dat niet dan kan de beëindiging ongeldig zijn. In dit geval hoefde de bank dat niet te doen. De consument had uit de voorwaarden af kunnen leiden dat het gebruik dat hij maakte van de betaalrekening voor de bank aanleiding kon en mocht zijn om die te beëindigen. Dat de bank ten tijde van de beëindiging geen toelichting gaf aan de consument, staat in dit geval niet in de weg aan rechtmatige beëindiging.

3.6 Gezien het voorgaande heeft de bank de overeenkomst met de consument geldig beëindigd zodat de bank ook het gebruik van de betaalrekening mocht beëindigen.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 10.2 en 21.2 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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