Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1097

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

Datum uitspraak	29 oktober 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

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 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

De consument heeft op 12 oktober 2025 een betaalrekening bij de bank geopend. Vanaf die rekening heeft zij op 15 oktober 2025 een bedrag van € 9.000,- overgemaakt aan een handelaar bij wie zij producten had besteld. De bank heeft de betaalrekening op 16 oktober 2025 beëindigd vanwege een interne risicobeoordeling. In januari 2026 heeft de consument de bank verzocht een chargebackprocedure te starten voor haar betaling van 15 oktober 2025. De bank heeft dit geweigerd omdat de betaalrekening al was beëindigd. De commissie is van oordeel dat de bank dit verzoek heeft mogen weigeren. De relatie met de consument was al beëindigd en daarmee is het recht op een chargebackverzoek komen te vervallen. Mede gelet op de redenen waarom en de wijze waarop de betaalrekening is beëindigd, acht de commissie de weigering van de bank om een chargebackprocedure te starten niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om het chargeback verzoek van de consument uit te voeren.

3.2 Vooropgesteld wordt dat de consument de betaling van € 9.000,- zelf heeft verricht en heeft geauthenticeerd, waarna de bank deze betalingstransactie heeft uitgevoerd. De consument heeft dat erkend en dat is verder niet in geschil, zodat de commissie daar ook van uitgaat.

3.3 De consument heeft gesteld dat na de koop van de goederen, de verkoper de bestelling heeft geannuleerd en dat de verkoper toen heeft toegezegd het bedrag terug te zullen betalen maar dat de verkoper dat uiteindelijk niet heeft gedaan. Zodra dat duidelijk was geworden, heeft de consument de bank verzocht een chargebackprocedure op te starten. Volgens de consument had de bank haar chargeback-verzoek moeten uitvoeren omdat de betalingstransactie is gedaan vanaf haar, op dat moment nog actieve, betaalrekening bij de bank. Volgens de consument zijn er geen bepalingen of (wettelijke) regels op grond waarvan de bank een chargeback-verzoek na het beëindigen van de overeenkomst niet meer hoeft uit te voeren of dat haar recht op een chargebackprocedure daarmee is komen te vervallen. De consument vordert daarom dat de bank alsnog een chargebackprocedure opstart of haar schade van € 9.000,- vergoedt.

3.4 Anders dan de consument heeft gesteld, is naar het oordeel van de commissie de beëindiging van de betaalrekening door de bank, en de redenen daarvoor en de wijze waarop, juist wel van belang voor de vraag of de consument nog recht heeft op een chargebackprocedure. De commissie gaat daarom eerst in op de (wijze van) beëindiging van de overeenkomst.

Over de beëindiging van de betaalrekening door de bank

3.5 De bank heeft redenen aangevoerd op grond waarvan zij de betaalrekening heeft beëindigd. Het ging volgens de bank om een samenstel van objectieve, gedocumenteerde indicatoren die, in onderling verband bezien, een herkenbare typologie voor witwassen of fraude vormden. Zoals een nieuwe rekening waarbij vlak na opening een in bedrag afgeronde uitgaande betaling van € 9.000,- is gedaan aan één onderneming, zonder een voor de bank legitieme overeenkomst (handtekening en contactgegevens van de wederpartij ontbraken). En het ontbreken van enig ander regulier of aannemelijk gebruik van de rekening, terwijl dat een voorwaarde is om een particuliere rekening bij de bank aan te houden. Verder heeft de bank een nagenoeg identiek transactiepatroon door een andere gebruiker waargenomen en bestond er een discrepantie tussen de aard van de wederpartij, een autoverhuurbedrijf, en de door de consument gestelde aankoop, te weten kerstversiering. De consument heeft de rechtsgeldigheid van de beëindiging van overeenkomst verder niet inhoudelijk bestreden, zodat de commissie daar ook van uitgaat.

Geen recht meer op chargeback

3.6 De bank heeft verwezen naar artikel 10 en artikel 21.2 van haar algemene voorwaarden.[1] Daaruit volgt dat aan de betaalrekening verbonden rechten, zoals een chargebackprocedure, met de beëindiging van de overeenkomst zijn komen te vervallen. De consument had daarom geen recht meer op een chargebackprocedure. Dat zou anders zijn als het beroep van de bank op het vervallen van het recht op een chargebackprocedure naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De commissie acht het beroep van de bank op deze bepalingen in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid echter niet onaanvaardbaar.[2] De betaling van € 9.000,- waarvoor de consument een chargeback-verzoek deed speelde een rol bij de beëindiging van de betaalrekening. De consument heeft niet bestreden dat die beëindiging terecht was. Nu de bank mocht weigeren om een chargeback-procedure op te starten, is de bank niet aansprakelijk voor het gestelde verlies van de consument.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn een aantal bedingen uit de voorwaarden van de bank van belang (zie 3.6). De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat de bank niet gehouden was om een chargebackprocedure te starten en niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consument gestelde schade. De vordering van de consument moet daarom 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. 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/.

[1] De betreffende bepalingen zijn (deels) opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk wetboek (BW).

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

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

Uit de Algemene voorwaarden van bunq Personal (10/07/2025)

10.1 Zorgplicht

Wanneer je een rekening bij ons opent, ga je ermee akkoord deze Algemene Voorwaarden na te leven en je rekening op verantwoorde wijze te gebruiken. Dit betekent dat je onze belangen, onze gebruikers of andere mensen niet mag schaden, zelfs als iets niet expliciet in deze voorwaarden wordt genoemd. Dit geldt niet alleen voor zaken die ons financiële schade berokkenen, maar ook voor andere risico's. Denk aan integriteitsrisico's of reputatierisico's. We willen niet dat je deze risico's veroorzaakt.

10.2 Hoe gebruik je je account

Bij bunq geloven we erin dat je de vrijheid moet hebben om je geld te gebruiken zoals jij dat wilt. Die vrijheid is echter niet onbeperkt, en we zijn eveneens wettelijk verplicht om misbruik van het financiële systeem te voorkomen. Je rekening moet worden gebruikt in overeenstemming met ons Beleid inzake Redelijk Gebruik. Zorg ervoor dat je:
(...)
Als we merken dat je rekening wordt gebruikt op een manier die niet in overeenstemming is met deze regels, behouden we ons het recht voor om je rekening tijdelijk te blokkeren of zelfs permanent te sluiten.
(...)

10.4 Verboden activiteiten

Er zijn een aantal dingen waarvoor je je rekening nooit mag gebruiken. Deze omvatten, maar zijn niet beperkt tot:
(...)
Deze lijst is niet volledig. Als we ander risicovol gedrag opmerken op je rekening, behouden we het recht om onze relatie met jou te beëindigen. Elke situatie wordt individueel beoordeeld.
(....)

10.6 Richtlijnen voor acceptabel gebruik

bunq gebruikers mogen geen transacties uitvoeren die: (...)
Je kunt contant geld storten op je bunq rekening via een van onze partnerdiensten. Houd er rekening mee dat het gebruik van dergelijke diensten kan vereisen dat je de algemene voorwaarden van de partner accepteert, naast de algemene voorwaarden van bunq. Ga voor meer informatie naar onze Together pagina.

21.2 Beëindiging door bunq

Soms moeten wij onze overeenkomst met jou beëindigen. Bijvoorbeeld als we bunq of jouw type rekening niet langer aanbieden. Als dit gebeurt, brengen we je hiervan twee maanden van tevoren op de hoogte. 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;
- we dat wettelijk verplicht zijn;
- je insolvent wordt of kunt worden, of als er een insolventieprocedure tegen je wordt ingesteld;
- je niet langer bevoegd bent om je rekeningen zelfstandig te beheren, bijvoorbeeld als je wettelijk onbevoegd bent, onder bewind staat of om een andere reden niet langer wettelijk bevoegd bent om te handelen;
- je komt te overlijden;
- je ons valse informatie geeft, ons niet op de hoogte houdt of niet meewerkt aan onze onderzoeken waarbij je betrokken bent;
- we jou ervan verdenken onze diensten te gebruiken (of te hebben gebruikt) voor frauduleuze of illegale activiteiten, belastingontduiking, activiteiten die in strijd zijn met de openbare orde en/of goede zeden of enig ander misbruik;
- we denken dat je iemand anders toegang hebt gegeven tot je rekening;
- je een overeenkomst met ons schendt;
- uit ons onderzoek blijkt dat je risicoprofiel is veranderd;
- je geen inwoner meer bent van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte;
- we vermoeden dat je je rekening gebruikt voor commerciële doeleinden.

Als we onze overeenkomst met jou beëindigen (om welke reden dan ook), worden alle rechten en licenties die we je hebben verleend onmiddellijk stopgezet en wordt je toegang tot onze app geblokkeerd. We zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de beëindiging en hebben geen verplichtingen tegenover jou. Wanneer je overeenkomst met ons wordt beëindigd, worden je schulden aan ons onmiddellijk opeisbaar. Je moet het volledige bedrag betalen dat je ons op dat moment verschuldigd bent.