

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0035

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	15 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht bank. Schending zorgplicht. Geen schade. In 2022 heeft de consument bij bunq een spaarrekening geopend en daarop een bedrag gestort. Vanaf het moment van de opening van zijn spaarrekening is een termijn van negentig dagen gaan lopen waarbinnen bunq in het bezit zou moeten zijn van het burgerservicenummer (BSN) van de consument. De consument heeft zijn burgerservicenummer niet binnen deze termijn bij bunq aangeleverd, waarna bunq zijn spaarrekening heeft geblokkeerd. De consument vordert schadevergoeding van bunq, omdat bunq hem nooit om zijn burgerservicenummer heeft gevraagd, hem nooit heeft geïnformeerd over de blokkering van zijn spaarrekening en hem nooit heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van het niet aanleveren van zijn burgerservicenummer, namelijk de blokkering van zijn spaarrekening. De consument had het geld op zijn spaarrekening nodig voor een uitgave. De commissie is van oordeel dat bunq haar zorgplicht heeft geschonden, maar dat de consument zijn schade onvoldoende heeft onderbouwd. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 21 november 2023; 3) het verweerschrift van bunq; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van bunq.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. G.E. Tip, advocaat, kantoorhoudende te 's-Hertogenbosch.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 mei 2024. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door mr. Tip voornoemd. Namens bunq is op de hoorzitting de heer mr. [naam], bedrijfsjurist, verschenen.

- 1.4 De consument en bunq hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 Op 5 mei 2022 heeft de consument bij bunq een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) geopend. De consument heeft toegang gekregen tot internetbankieren en de *bunq app*, die hij op zijn mobiele telefoon had geïnstalleerd.

- 2.2 Op 6 mei 2022 heeft de consument € 99.995,- op de spaarrekening gestort.

- 2.3 Op 4 juni 2022 heeft bunq de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Om je bunq account actief te houden, moeten we weten in welk land je belastingplichtig bent.

Je belastinggegevens hebben we nodig voor 2022-08-03. In de app heb je het met twee klikken geregeld. (...)"

- 2.4 Op 3 augustus 2022 heeft bunq de spaarrekening, de toegang tot internetbankieren en de *bunq app* geblokkeerd.

- 2.5 Op 11 januari 2023 heeft de consument bunq een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Please call me by telephone asap:

[vast telefoonnummer consument] or [mobiel telefoonnummer consument]

Your "computer"-answers and correspondence are completely unworkable: lousy service!

I have not been able to log in and access my savings-account for several weeks now.

This is my last request, before I file a formal claim with copy to DNB. (...)"

- 2.6 Op 13 januari 2023 heeft bunq de consument per e-mail het volgende geantwoord:

"(...) To assist you further, please provide me with the last 4 digits of the document number and the expiry date of the ID you used during signup with bunq so you can confirm you are the owner of the account. (...)"

2.7 Op 13 januari 2023 heeft de consument bunq per e-mail het volgende geantwoord:

"(...) I think I used my NL-identity card, which has the last 4 digits: x x x x [laatste vier karakters identiteitskaart consument]

Please let me know in case I used my passport.

What is the problem, that I cannot log in and access my savings-account? (...)"

2.8 Op 13 januari 2023 heeft bunq de consument in antwoord op deze e-mail het volgende gemaild:

"(...) Thanks a lot! I would also need the expiry date of your ID please. (...)"

2.9 Op 13 januari 2023 heeft de consument bunq per e-mail het volgende geantwoord:

"(...) Expirydate of my ID-card is: 5.6 2024

What is this a lousy service and administrative procedure!

I now hereby instruct you to immediately return the full balance of my savingsaccount including interest back to my Bankaccount: [IBAN betaalrekening consument bij ING Bank N.V.] in name of [initialen en achternaam consument], [woonplaats consument] (NL)

And please do confirm your execution by reply! (...)"

2.10 Op 13 januari 2023 heeft bunq de consument een e-mail teruggestuurd. Hierin staat de volgende passage:

"(...) You informed me you are not able to log into the account anymore, however, I would be more than happy to help you do that!

I can see you are not able to fully use your account because you need to provide a Tax Identification Number.

Please, note that we are legally obligated to verify your tax/personal identification number (TIN). To ensure that you have enough time to provide your corresponding TIN, a deadline of 90 days has been set in accordance to fraud prevention and tax evasion based on the Common Reporting Standard. (...)"

2.11 Op 13 januari 2023 heeft de consument bunq per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) I now really want my money back and no further soft-talk, which only spoils your time and my temper.

First your bank reported on the app that they needed some more time for "verification",

then I did not hear anything for a too long time, so I had to contact BUNQ again (and again),

then you requested an ID number,

then you required my ID expiry date,

now you also ask for my tax identification number, which is private information which no bank ever requires after opening an account.

This is really the very last attempt to get access to my BUNQ bank account and transfer back of my money to my ING bank account number [IBAN betaalrekening consument bij ING Bank N.V.].

My BSN-number is [BSN consument].

Please make sure that all my savings including interest from my BUNQ savings account have been returned to my ING Bank-account before Monday January 16, 2023 at 11h00 (Amsterdam time). I then urgently need the money for another payment. (...)"

- 2.12 Op 15 januari 2023 heeft bunq de consument per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) After contact the team, it seems that you would need to share with us you tax ID for you to be able to withdraw you funds.

In case you are not able to provide us with your tax ID, then the way for you to receive your funds would be for us to permanently close your account and refund the funds in it. (...)"

- 2.13 Op 15 januari 2023 heeft de consument bunq per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) After many subsequent additional requests from your (non-)service team you now ask again my tax ID, which I did provide in my last mail (see the sentence marked green).

In the Netherlands we do not have a separate tax ID, but only a civil service number "BSN", which is also used by the tax authorities, as your bank should know. Here again: my BSN number is [BSN consument]

*I agree for you to **return the full balance of my savings account, including interest**, back to my ING Bank account, which is the original sender of the money in my savings account. I do not have to and do not want to liaise with any other "original sender(s)", as that is me! (...)"*

- 2.14 Op 17 februari 2023 heeft mr. Tip bunq namens de consument een brief gestuurd. Verkort weergegeven verzoekt hij bunq in deze brief namens de consument het saldo op de spaarrekening, te weten € 99.995,-, binnen vijf dagen naar de consument over te boeken op de betaalrekening die hij aanhoudt bij ING Bank N.V. (hierna: ING). Op 2 maart 2023 heeft mr. Tip bunq schriftelijk gerappelleerd en aangezegd dat de consument jegens bunq een kort geding zou aanspannen als betaling zou uitblijven.

- 2.15 Op 3 maart 2023 heeft bunq € 99.997,02 van de spaarrekening overgeboekt naar de betaalrekening van de consument bij ING.

- 2.16 Op 7 maart 2023 heeft bunq de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) I am contacting you as a response to the formal complaint you sent to us on 11-01-2023. I apologize that you did not receive a response sooner. Due to a technical issue on our end, we were unable to respond before now. (...)

I would first like to explain why you were unable to access your account, as you reported on 11-01-2023. bunq's aim is to keep a safe banking environment, while also complying with the laws and regulations of creating a bank account. That's why you are prompted to provide your Tax Identification Number (TIN). As a bank, there is a legal requirement to ask new users where they are a tax resident and to provide us with their corresponding TIN. This applies to users from all countries and, while most banks want this information right away, with bunq you have 90 days after you have signed up to provide the TIN in the app. After the 90-day period passes, the account is temporarily frozen until the information is provided, and the number can no longer be uploaded in the app. This is why a support agent requested this information via email while helping you regain access your account.

I understand that you then requested that your account be closed and funds be returned to you. I assure you that this request was made immediately by the agent handling your case at the time. These requests are handled manually and can take some time, as you were informed. There was, however, a technical error while processing your transfer which required the attention of our developers, and took several weeks to resolve.

I have reviewed the communication from our support agents and have concluded that this was not communicated to you clearly; for which I would like to sincerely apologize. (...)"

- 2.17 Op 18 april 2023 heeft mr. Tip bunq namens de consument een brief gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Na maanden van corresponderen en telefonische contacten van cliënt met Bunq zonder enig resultaat noch duidelijkheid, ontving cliënt vervolgens op 3 maart jl. alsnog zijn banksaldo retour, overigens aanvankelijk zonder enige toelichting.

(...) Cliënt heeft forse schade geleden als gevolg van de onrechtmatige handelwijze van Bunq. Immers was cliënt voornemens met het banksaldo een charitatieve gift te doen, welke gift hij in 2022 moest doen om zo fiscaal voordeel te genieten. Doordat de charitatieve gift als gevolg van de onrechtmatige handelwijze van Bunq en de daaruit volgende onzekerheid bij cliënt omtrent zijn spaargeld niet in 2022 heeft kunnen plaatsvinden, heeft cliënt dit fiscaal niet kunnen aftrekken in zijn aangifte inkomstenbelasting. De verwachting is dat cliënt nu circa € 50.000,- meer belasting zal moeten betalen.

*(...) Cliënt is bereid deze klacht in te trekken, mits hij alsnog een compensatie in zijn schade krijgt. Cliënt ziet in dat verband graag **binnen veertien dagen na heden** een voorstel van Bunq tegemoet, waarbij reeds wordt opgemerkt dat cliënt bereid is tot nader overleg hierover. (...)"*

- 2.18 Op 10 mei 2023 heeft bunq mr. Tip schriftelijk afwijzend geantwoord. In haar brief staan de volgende passages:

“(...) Op 15 januari heeft uw client verzocht om de rekening af te sluiten en het geld over te maken naar zijn ING-rekening. Op 3 maart is het saldo van de spaarrekening, €99,997.02, van uw client overgemaakt naar zijn rekening bij ING. Deze verwerkingstijd is langer dan gewenst, omdat er een technische fout optrad bij bunq toen wij het geld wilden overmaken. (...)”

De toegang tot het account van dhr. [achternaam consument] is opgeschort omdat hij niet zijn Tax Identification Number (TIN) op tijd heeft verstrekt bij het aanmaken van zijn account.

Tax Identification Number is de generieke term die wij voor al onze klanten in verschillende landen hanteren, in Nederland betreft dit het burgerservicenummer (BSN). Als bank is het voor bunq wettelijk verplicht om nieuwe gebruikers te vragen waar ze fiscaal inwoner zijn en ons hun bijbehorende TIN te verstrekken. (...)”

Op basis van artikel 52 van de algemene voorwaarden is bunq niet aansprakelijk voor de vermeende schade, voor zover er al sprake is van schade. De vermeende schade valt aan te merken als indirecte schade, die onder dit artikel is uitgesloten. (...)”

- 2.19 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.20 De consument vordert van bunq € 46.464,16, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 26 oktober 2023 tot de dag van de algehele betaling, en de kosten van deze klachtprocedure.
- 2.21 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat bunq ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband heeft hij, samengevat, het volgende aangevoerd:

- a. Ten onrechte heeft bunq de belangen van de consument niet vooropgesteld of überhaupt daarmee rekening gehouden.
- b. Ten onrechte heeft bunq de consument in verband met het openen van de spaarrekening niet verzocht of gerappelleerd om binnen negentig dagen zijn burgerservicenummer (hierna: BSN) aan bunq te verstrekken.
- c. Ten onrechte heeft bunq de consument niet geïnformeerd over het (verstrekken) gevolg van het niet verstrekken aan bunq van zijn BSN binnen de termijn van negentig dagen, namelijk het blokkeren van de spaarrekening.
- d. Ten onrechte heeft bunq de consument niet geïnformeerd dat zij de spaarrekening zou gaan blokkeren. Nadat bunq de spaarrekening heeft geblokkeerd, heeft zij de consument hierover ten onrechte ook niet geïnformeerd. De consument heeft niets van bunq vernomen, terwijl de spaarrekening al maanden geblokkeerd was.
- e. Het heeft te lang geduurd voordat bunq het saldo van de spaarrekening aan de consument heeft overgeboekt. Nadat de consument in januari 2023 zijn BSN aan bunq heeft verstrekt, heeft het nog tot 3 maart 2023 geduurd voordat hij het saldo retour heeft ontvangen. Hij heeft toen slechts geautomatiseerde reacties van bunq ontvangen.
- f. Met betrekking tot het overboeken van het saldo op de spaarrekening blijkt nergens uit dat bunq te kampen heeft gehad met een technische storing.

- 2.22 Als gevolg van de schending van haar zorgplicht heeft de consument schade geleden. Hij had in 2022 een schenking van € 100.000,- aan *Stichting Long Covid* willen doen. Als gevolg van de blokkering van de spaarrekening en het niet tijdig (in 2022) uitbetalen door bunq van het saldo op de spaarrekening heeft de consument geen gebruik kunnen maken van de maximale fiscale schenkingsaftrek in 2022. Hij heeft ter vaststelling van zijn schade een deskundige moeten inschakelen. Die heeft berekend dat zijn schade € 44.547,98 bedraagt. De kosten van de deskundige bedragen € 1.512,50 en vordert de consument van bunq als schade. Daarnaast vordert hij van bunq € 403,68 als te weinig betaalde rente.

Het verweer van bunq

- 2.23 bunq heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of bunq ten opzichte van de consument haar zorgplicht heeft geschonden en of bunq daarom de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt de eerste vraag bevestigend, maar de tweede vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.21 en 2.22.
- 3.3 Daartegenover heeft bunq zich op het standpunt gesteld dat zij de schade die de consument stelt te hebben geleden niet aan hem hoeft te vergoeden. bunq heeft toegelicht dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden. Volgens bunq is zij niet in verzuim gekomen, valt de vermeende schade niet aan haar toe te rekenen, is er geen causaal verband tussen de vermeende schade en haar handelen, is er sprake van eigen schuld aan de zijde van de consument, heeft de consument zijn vermeende schade onvoldoende onderbouwd en heeft bunq haar aansprakelijkheid voor de vermeende schade uitgesloten in haar algemene voorwaarden.

bunq heeft als bank een bijzondere zorgplicht

- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. Volgens vaste rechtspraak rust op banken tegenover particulieren een *bijzondere* zorgplicht die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze bijzondere zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.¹

bunq heeft haar (bijzondere) zorgplicht geschonden

- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft bunq haar zorgplicht ten opzichte van de consument geschonden. Daarvoor is het volgende redengevend.
- 3.6 Vast staat dat de consument de spaarrekening bij bunq op 5 mei 2022 heeft geopend en dat bunq de spaarrekening op 3 augustus 2022 heeft geblokkeerd. De commissie constateert dat tussen deze twee data precies negentig dagen zijn gelegen. In dit verband heeft bunq in haar verweerschrift toegelicht dat zij bij het openen van een bankrekening niet meteen het BSN van haar klanten vraagt, maar dat zij haar klanten na het openen van de bankrekening een periode van negentig dagen geeft om het BSN bij haar aan te leveren. Als bunq het BSN na negentig dagen niet heeft ontvangen, blokkeert zij de desbetreffende bankrekening. Ter zitting heeft bunq bevestigd dat zij – in tegenstelling tot veel andere banken – op deze wijze handelt en heeft bunq toegelicht dat zij dat doet vanwege ‘het klantbelang’. Tijdens de zitting heeft bunq ook toegelicht dat het BSN ‘de gouden standaard in identificatieland’ is en dat banken klanten daarmee identificeren. In haar verweerschrift en tijdens de zitting heeft bunq verder toegelicht dat de consument niet heeft gereageerd op haar e-mail van 4 juni 2022, waarvan hiervoor onder 2.3 een passage is opgenomen.

¹ Zie Hoge Raad 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 (‘SNS-arrest’), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Volgens bunq heeft zij de consument in die e-mail eraan herinnerd dat hij zijn BSN nog niet bij haar had aangeleverd. Omdat bunq op 3 augustus 2022 niet in het bezit was van het BSN van de consument, heeft zij op die datum de spaarrekening geblokkeerd. Ter zitting heeft de consument aangevoerd dat het e-mailadres waar bunq de e-mail van 4 juni 2022 naartoe heeft gestuurd, niet juist is.

- 3.7 De commissie laat in het midden of bunq wel of niet het juiste e-mailadres heeft gebruikt voor het versturen van haar e-mail van 4 juni 2022. Als het e-mailadres wél juist was geweest, dan had de consument uit de e-mail van bunq naar het oordeel van de commissie niet hoeven af te leiden dat bunq zijn BSN nodig had, en dat bunq de spaarrekening zou blokkeren als hij zijn BSN niet of niet tijdig bij haar zou aanleveren. Daarvoor is de e-mail naar het oordeel van de commissie gesteld in te algemene bewoordingen. Het woord 'BSN' of zelfs de term 'Tax Identification Number' ontbreekt volledig in deze e-mail, bunq hanteert de term 'belastinggegevens'. Zoals hiervoor onder 3.6 is weergegeven, heeft bunq zelf tijdens de zitting toegelicht dat het BSN 'de gouden standaard in identificatieland' is. Het had dan ook op haar weg gelegen om richting de consument specifiek te zijn en duidelijker aan te geven dat zij zijn BSN nodig had. Niet gebleken is dat bunq dat heeft gedaan. Het is de commissie evenmin gebleken dat bunq de consument na 4 juni 2022 heeft gerappelleerd. Door vervolgens zonder verdere aankondiging of waarschuwing de spaarrekening te blokkeren heeft bunq naar het oordeel van de commissie haar zorgplicht geschonden.
- 3.8 Voor dit oordeel was ook van belang dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat bunq (op eigen initiatief) de consument (binnen een redelijke termijn) ná de blokkering van de spaarrekening hierover heeft geïnformeerd. Pas nadat de consument bij bunq aan de bel heeft getrokken, heeft de consument nadere informatie van bunq ontvangen en heeft bunq het proces van deblokkering opgestart. Uit de processtukken blijkt dat bunq hiermee op 11 januari 2023 aan de slag is gegaan en ter zitting heeft bunq dat bevestigd. Vervolgens heeft het echter nog tot 7 maart 2023 geduurd voordat bunq de consument met haar e-mail van die datum heeft geïnformeerd en een behoorlijke uitleg heeft gegeven over de blokkering van de spaarrekening. bunq heeft de spaarrekening op 3 augustus geblokkeerd. Een periode van ruim vijf maanden om de consument hierover te informeren is te lang. De commissie is van oordeel dat ook dat niet zorgvuldig van bunq is geweest.
- 3.9 Aan het oordeel dat bunq haar zorgplicht heeft geschonden heeft ten slotte bijgedragen dat het tot 3 maart 2023 heeft geduurd voordat bunq tot uitbetaling aan de consument van het saldo op de spaarrekening is overgegaan. Daarbij is bovendien relevant dat de consument heeft moeten dreigen met het entameren van een kort geding. Tussen het eerste verzoek van de consument op 13 januari 2023 om tot uitbetaling van het saldo van de spaarrekening over te gaan en het daadwerkelijk uitbetalen van het saldo door bunq zijn zeven weken gelegen. Dat is naar het oordeel van de commissie onzorgvuldig lang. De stelling van bunq dat dit proces zo lang heeft geduurd vanwege een technische storing, welke stelling zij overigens niet heeft onderbouwd met stukken, maakt het voorgaande oordeel niet anders. Dat ligt in de risicosfeer van bunq.

bunq hoeft geen schade aan de consument te vergoeden

- 3.10 De consument vordert van bunq een schadevergoeding van € 46.464,16, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 26 oktober 2023 tot de dag van de algehele betaling, en de kosten van deze klachtprocedure.
- 3.11 De consument heeft toegelicht dat hij vanwege de blokkering van de spaarrekening en het feit dat bunq niet in 2022 het saldo op de spaarrekening aan hem heeft uitbetaald, geen gebruik heeft kunnen maken van de maximale fiscale schenkingsaftrek in 2022. Hij heeft betoogd dat hij daardoor € 44.547,98 schade heeft geleden. De commissie is van oordeel dat de consument deze schadepost onvoldoende heeft onderbouwd. Zo ontbreken, bijvoorbeeld, stukken van de Belastingdienst waaruit blijkt wat zijn maximale fiscale schenkingsaftrek in 2022 was. De commissie heeft geen aanleiding om te twijfelen aan de reputatie van de belastingconsulent van de consument, maar diens verklaring van 7 november 2023 vormt onvoldoende onderbouwing voor deze schadepost van de consument. Gelet hierop zal de commissie deze schadepost afwijzen.
- 3.12 Met betrekking tot de kosten van de deskundige (€ 1.512,50) heeft de consument de factuur van 18 september 2023 van de deskundige in het geding gebracht. Deze kosten zijn naar het oordeel van de commissie echter geen 'redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid' als bedoeld in artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder b van het Burgerlijk Wetboek.² De commissie zal ook deze schadepost daarom afwijzen.
- 3.13 Voor de commissie is bovendien niet komen vast te staan dat bunq € 403,68 te weinig rente aan de consument heeft betaald. Ook deze schadepost heeft de consument onvoldoende onderbouwd. Zo blijkt nergens uit welk rentepercentage partijen zijn overeengekomen. Daarnaast gaat de berekening van de deskundige van de consument uit van fictieve percentages. Gelet hierop zal de commissie ook deze schadepost afwijzen.
- 3.14 De consument heeft gevorderd om bunq te veroordelen in de kosten van deze klachtprocedure. Nu de zorgplichtschending door bunq niet leidt tot een verplichting voor bunq om de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden, ziet de commissie, in dit geval, geen aanleiding een kostenveroordeling uit te spreken. Ook deze schadepost zal de commissie daarom afwijzen.

Kennisneming algemene voorwaarden en ambtshalve toetsing

- 3.15 bunq heeft in deze klachtprocedure het verweer gevoerd dat zij niet gehouden is om de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden, omdat haar algemene voorwaarden dat uitsluiten. De consument heeft in dit verband aangevoerd dat de algemene voorwaarden van bunq niet van toepassing zijn omdat hij hiervan nooit kennis heeft kunnen nemen. bunq heeft dit gemotiveerd betwist.

² Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Daarnaast heeft de consument aangevoerd dat de algemene voorwaarden buiten toepassing moeten blijven omdat de bepaling waarop bunq zich beroept onredelijk bezwarend is. Ook dit heeft bunq gemotiveerd betwist.

- 3.16 Nu de commissie hiervoor tot het oordeel is gekomen dat de zorgplichtschending door bunq niet leidt tot een verplichting voor bunq om de schade die de consument stelt te hebben geleden, aan hem te vergoeden, zal de commissie een beoordeling van deze stellingen van de consument vanuit proceseconomische overwegingen en omdat de consument hierbij geen belang meer heeft, achterwege laten.

Conclusie

- 3.17 De conclusie is dat bunq ten opzichte van de consument haar zorgplicht heeft geschonden, maar dat bunq geen schade aan de consument hoeft te vergoeden. bunq hoeft ook de kosten van deze klachtprocedure niet aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vorderingen daarom afwijzen.

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-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee 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 twee 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:96 BW

1. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst.
2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
 - a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
 - c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.