Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0397

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 bunq; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van bunq; 6) de aanvullende stukken van bunq en 7) de reactie daarop van de consument.

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 bunq hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument stelt dat meerdere bankrekeningen op zijn naam zijn geopend bij bunq zonder zijn medeweten en dat sprake is van identiteitsfraude. Hij verwijt bunq dat zij haar zorgplicht heeft geschonden, onjuiste en verwarrende informatie heeft verstrekt en meent dat bunq aansprakelijkheid heeft erkend. Op die basis vordert hij vergoeding van schade die een derde partij, een verzekeraar, op hem wenst te verhalen. Dit geschil tussen de consument en de verzekeraar is ontstaan doordat er verzekeringsfraude is gepleegd op de betreffende bankrekeningen. bunq heeft gesteld en onderbouwd dat de rekeningen zijn geopend op naam van de consument na een correct doorlopen identificatie- en verificatie-proces. bunq heeft ook betwist dat zij aansprakelijkheid heeft erkend, en zij heeft de door de consument gestelde schade betwist. De commissie oordeelt dat de consument zijn stellingen onvoldoende heeft onderbouwd, dat bunq voldoende heeft aangetoond dat het verificatieproces zorgvuldig is verlopen en dat geen sprake is van verwijtbaar handelen aan de zijde van bunq.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consument heeft bij bunq twee bankrekeningen die in 2024 zijn geopend. Deze rekeningen zijn tot stand gekomen na een identificatieproces waarbij onder meer gebruik is gemaakt van een identiteitsdocument van de consument en videoverificatie. De consument erkent dat hij deze rekeningen zelf heeft geopend.

3.2 In 2017 zijn bij bunq twee andere bankrekeningen op naam van de consument geopend (eindigend op 32 en op 31). Ook deze rekeningen zijn tot stand gekomen na een identificatieproces waarbij onder meer gebruik is gemaakt van een identiteitsdocument van de consument en videoverificatie. Deze rekeningen zijn inmiddels door bunq gesloten in verband met frauduleuze activiteiten. Aan deze rekeningen waren ook drie kinderrekeningen gekoppeld (eindigend op 69, 02 en 89).

3.3 De consument stelt dat de in 2017 geopende rekeningen en de daaraan gekoppelde kinderrekeningen zonder zijn medeweten zijn geopend en dat sprake is van identiteits-fraude. Deze betwiste rekeningen vormen onderdeel van een geschil tussen de consument en een derde partij, een verzekeraar. Dit geschil is door de verzekeraar voorgelegd aan de rechter. In dat geschil heeft de verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat via deze rekeningen ten onrechte uitkeringen zijn gedaan welke door de verzekeraar zijn terug-gevorderd. De rechtbank heeft in dat geschil geoordeeld dat voldoende aannemelijk is dat de betreffende rekeningen door of namens de consument zijn aangevraagd en gebruikt. De rechter heeft de vorderingen van de verzekeraar toegewezen. De consument is daarbij veroordeeld tot betaling van de bedragen die volgens de verzekeraar ten onrechte via deze rekeningen zijn uitgekeerd, te vermeerderen met wettelijke rente en kosten.

3.4 Naar aanleiding van deze kwestie heeft de consument bunq benaderd met het verzoek om meer informatie te geven over (het openen van) deze rekeningen en hij heeft bunq gevraagd te bevestigen dat sprake is geweest van identiteitsfraude bij het openen van deze rekeningen. In de daaropvolgende correspondentie heeft bunq onder meer meegedeeld dat haar beoordeling, dat de consument mogelijk slachtoffer is van identiteitsfraude, is gebaseerd op de door de consument zelf aangeleverde informatie, waaronder een politierapport. bunq heeft daarbij ook aangegeven geen aansprakelijkheid te erkennen en geen grond te zien voor vergoeding van schade.

4. De beoordeling

4.1 De commissie stelt voorop dat het geschil zich beperkt tot de vraag of bunq toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening of onrechtmatig heeft gehandeld tegenover de consument, en of zij gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. Voor zover de consument beoogt de juistheid van een civielrechtelijk oordeel in het geschil tussen hem en de verzekeraar ter discussie te stellen, ligt dat buiten de reikwijdte van deze procedure.

bunq is niet tekortgeschoten bij de uitvoering van het identificatie- en verificatieproces

4.2 Volgens de consument was de identiteitsfraude mogelijk door een datalek of ander grootschalige incident bij bunq waarbij zijn persoonsgegevens in handen van derden zijn gekomen. De consument heeft ook vraagtekens geplaatst bij de betrouwbaarheid en zorgvuldigheid van het door bunq gehanteerde identificatie- en verificatieproces. bunq heeft deze stellingen gemotiveerd betwist en ter onderbouwing uitvoerige documentatie uit haar administratie overgelegd. Deze documentatie omvat per bankrekening een overzicht van het doorlopen klantacceptatieproces, inclusief de toegepaste identificatiemethode. Daarbij is onder meer een kopie van het gebruikte identiteitsdocument (paspoort) overgelegd, en ook foto's/videobeelden die zijn gebruikt ter verificatie. Uit deze verificatie-beelden blijkt dat een visuele controle heeft plaatsgevonden waarbij de persoon die de rekening opent wordt vergeleken met het ingediende identiteitsdocument.

4.3 Naar het oordeel van de commissie heeft bunq hiermee voldoende concreet en verifieerbaar inzichtelijk gemaakt dat bij de in 2017 geopende rekeningen het identificatie- en verificatieproces niet onzorgvuldig is doorlopen. Daarmee is voldoende aannemelijk dat bunq adequate waarborgen heeft gehanteerd ter voorkoming van misbruik van persoons-gegevens en identiteitsdocumenten bij het openen van deze rekeningen.

4.4 Tegenover deze gemotiveerde en met stukken onderbouwde betwisting heeft de consument zijn stellingen onvoldoende geconcretiseerd. De consument heeft niet inzichtelijk gemaakt op welke wijze een derde, binnen het door bunq gehanteerde verificatieproces, met gebruikmaking van zijn persoonsgegevens en identiteitsdocument op vergelijkbare wijze juist deze rekeningen had kunnen openen. De enkele verwijzing naar mogelijke datalekken of algemene risico's van identiteitsfraude is daartoe onvoldoende.

4.5 Voor zover de consument de commissie verzoekt te onderzoeken of sprake is geweest van een verband met datalekken of andere externe incidenten, overweegt de commissie dat een dergelijk onderzoek de grenzen van haar bevoegdheid te buiten gaat. Op grond van artikel 47 van het toepasselijke Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is de commissie gehouden te beslissen over de voorliggende klacht en kan zij niet een onderzoek naar mogelijke datalekken of andere incidenten uitvoeren of bevelen. De bevoegdheid van de commissie is beperkt tot het geven van een beslissing over de rechtsverhouding tussen partijen. In de beoordeling van die rechtsverhouding kan de commissie een gebleken datalek of incident betrekken, maar in het dossier bevinden zich geen concrete aanwijzingen of objectieve signalen aanwezig zijn die duiden op een datalek of ander incident dat in verband kan worden gebracht met de onderhavige kwestie. De door de consument geschetste scenario's blijven daarom speculatief en kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

bunq heeft geen aansprakelijkheid erkend richting de consument

4.6 Anders dan de consument heeft gesteld blijkt uit de overgelegde correspondentie niet dat bunq aansprakelijkheid heeft erkend richting de consument. bunq heeft, naar aanleiding van door de consument zelf verstrekte informatie, waaronder een politierapport, gereageerd op de door de consument geuite zorgen over mogelijke identiteitsfraude. In dat kader heeft bunq aangegeven dat de consument zich, indien daarvan sprake zou zijn, tegenover derden kan beroepen op zijn positie als slachtoffer van identiteitsfraude.

4.7 Naar het oordeel van de commissie moet deze uitlating van bunq worden begrepen als een algemene, op de door de consument geschetste situatie toegesneden toelichting, en niet als een zelfstandige vaststelling van feiten of als een rechtens bindende erkenning van aansprakelijkheid. Voor een dergelijke erkenning is vereist dat sprake is van een duidelijke en ondubbelzinnige verklaring waaruit blijkt dat bunq de juridische verantwoordelijkheid voor de gestelde schade aanvaardt. Daarvan is in dit geval geen sprake. Integendeel, bunq heeft in dezelfde correspondentie expliciet en zonder voorbehoud kenbaar gemaakt dat zij geen grond ziet om (toekomstige) schade te vergoeden en dat zij geen aansprakelijkheid aanvaardt. Gelet op deze context en de samenhang van de uitlatingen van bunq, heeft de consument onvoldoende gesteld om de conclusie te rechtvaardigen dat bunq aansprakelijkheid heeft erkend.

4.8 Alle overige door de consument aangevoerde stellingen en grondslagen die niet uitdrukkelijk zijn besproken, brengen de commissie niet tot een ander oordeel.

5. 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/.

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