Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0630

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	30 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

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 en 3) het verweerschrift van bunq.

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 had een betaalrekening bij bunq. Nadat bunq de rekening had geblokkeerd en gesloten, is volgens de consument een bedrag van € 30.040,02 niet aan haar terugbetaald. Zij vordert betaling van dat bedrag. bunq stelt primair dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de consument in het klachtformulier heeft verklaard dat zij de klacht al aan een rechter of andere geschilbeslechtende instantie heeft voorgelegd. De consument heeft, hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld, niet op dit verweer gereageerd. De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

3. De beoordeling

De consument heeft verklaard dat de klacht al elders is voorgelegd

3.1 De consument heeft bij bunq een betaalrekening aangehouden. In april 2025 heeft bunq die rekening geblokkeerd en vervolgens gesloten. Volgens de consument stond op dat moment een saldo van € 30.390,02 op de rekening.

De consument stelt dat zij daarvan slechts € 350,- heeft teruggekregen en dat bunq het resterende bedrag van € 30.040,02 ten onrechte onder zich houdt. Zij vordert daarom betaling van dat bedrag.

3.2 Bunq heeft primair aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is. Daarbij wijst bunq erop dat de consument in het klachtformulier heeft aangegeven dat zij de klacht al heeft voorgelegd aan een rechter of andere geschilbeslechtende instantie. Volgens bunq staat het Reglement Geschillencommissie Kifid er in dat geval aan in de weg dat de commissie de klacht inhoudelijk behandelt.

3.3 Dit verweer slaagt. Uit het klachtformulier volgt dat de consument heeft verklaard dat zij de klacht al heeft voorgelegd aan een rechter of andere geschilbeslechtende instantie. Op grond van het Reglement behandelt de commissie een klacht niet wanneer dezelfde klacht al bij een rechter of een andere geschilbeslechtende instantie aanhangig is gemaakt of aanhangig is geweest. Die regel voorkomt dat hetzelfde geschil gelijktijdig of achtereenvolgens door verschillende instanties wordt beoordeeld.

De consument heeft het primaire verweer van bunq niet weersproken

3.4 De consument is op 19 mei 2026 in de gelegenheid gesteld om op het verweer van bunq te reageren. Daarbij is zij uitdrukkelijk verzocht om in te gaan op het primaire verweer van bunq dat de klacht niet behandelbaar is, omdat zij in het klachtformulier heeft aangegeven dat de klacht al aan een rechter of andere geschilbeslechtende instantie is voorgelegd. De consument heeft daarvoor een termijn gekregen.

3.5 Omdat binnen die termijn geen reactie van de consument is ontvangen, is op 4 juni 2026 een rappel aan haar verzonden. Daarna is de consument nog meerdere malen telefonisch en schriftelijk benaderd. Ook daarop heeft zij niet gereageerd.

3.6 Daarmee staat tegenover het primaire verweer van bunq alleen de verklaring van de consument in het klachtformulier. De consument heeft niet toegelicht dat deze verklaring onjuist is, dat zij het formulier verkeerd heeft ingevuld of dat het om een andere procedure of een ander geschil gaat. Ook heeft zij geen stukken overgelegd waaruit volgt dat de klacht toch door de commissie kan worden behandeld. Dat had wel op haar weg gelegen, omdat het hier gaat om een omstandigheid die rechtstreeks raakt aan de behandelbaarheid van haar klacht.

3.7 De commissie gaat daarom uit van de juistheid van de verklaring in het klachtformulier. Dat betekent dat de klacht niet behandelbaar is.

Conclusie

3.8 De klacht is niet behandelbaar. De consument heeft in het klachtformulier verklaard dat zij de klacht al heeft voorgelegd aan een rechter of andere geschilbeslechtende instantie.
Bunq heeft daarop een uitdrukkelijk beroep gedaan.

Consument heeft dat verweer, ondanks meerdere gelegenheden daartoe, niet weersproken of toegelicht. De commissie verklaart de klacht daarom niet behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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