

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0964

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Een beslissing over de behandelbaarheid en bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en het reglement

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 klaagt over de beëindiging van zijn persoonlijke account¹ bij de bank en vordert dat de bank zijn situatie opnieuw beoordeelt, waarbij hij in de gelegenheid wordt gesteld nadere financiële informatie te verstrekken. Hij stelt dat de bank voor de beëindiging geen concrete en verifieerbare reden heeft gegeven en onvoldoende duidelijk heeft gemaakt welke informatie zij nog van hem nodig had. De bank stelt dat zij op grond van de Wwft verplicht was om de bancaire relatie te beëindigen. Een dergelijke wettelijke verplichting vormt op grond van artikel 21.2 van de algemene voorwaarden een beëindigingsgrond. Daarnaast beroept de bank zich op een gewijzigd risicoprofiel van de consument. De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze ziet op de zakelijke bankrekeningen. Voor het overige heeft de bank onvoldoende gemotiveerd waarom de bancaire relatie moest worden beëindigd.

¹ In deze uitspraak wordt regelmatig gerefereerd aan het persoonlijke account dat de consument had bij de bank. Dit persoonlijke account omvatte de volgende bankrekeningen: zeven privérekeningen, twee zakelijke bankrekeningen en één jongerenbankrekening.

Daarmee heeft zij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

- 3.1 De commissie stelt vast dat de consument bezwaar maakt tegen de beëindiging van zijn bancaire relatie met de bank. Hoewel de consument niet expliciet heeft gevorderd dat de bancaire relatie wordt hersteld, volgt uit zijn klacht en de door hem gewenste herbeoordeling van zijn situatie dat hij zich niet met beëindiging kan verenigen. De commissie begrijpt de klacht daarom aldus dat de consument de commissie verzoekt te beoordelen of de bank de bancaire relatie rechtsgeldig heeft beëindigd. De commissie zal de klacht in dat kader beoordelen.

De klacht over de beëindiging van de zakelijke bankrekeningen van de consument is niet-behandelbaar

- 3.2 De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet-behandelbaar moet worden verklaard, voor zover de klacht ziet op de zakelijke bankrekeningen.
- 3.3 De commissie volgt de bank in dit formele verweer. Op grond van vraag 1 en 5 van het Reglement Geschillencommissie Kifid neemt de commissie slechts klachten in behandeling van consumenten over financiële diensten die zij privé en dus anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf afnemen.² In bepaalde gevallen kan een klacht over een financiële dienst die zowel privé als zakelijk wordt gebruikt toch worden behandeld door Kifid, maar dan is vereist dat het privégebruik van de financiële dienst overheerst. Daarvan is in dit geval echter geen sprake.
- 3.4 De commissie constateert dat de twee zakelijke bankrekeningen waarop de klacht mede betrekking heeft, werden aangehouden ten behoeve van de ondernemingen van de consument. Daarom moeten zij worden aangemerkt als twee zakelijke bankrekeningen, waarbij het privé-gebruik niet overheerst. Dat deze rekeningen waren ondergebracht in hetzelfde persoonlijke account als de privérekeningen maakt het voorgaande niet anders. Het persoonlijke account vormde immers slechts de technische of administratieve omgeving waarbinnen door de consument verschillende rekeningen werden aangehouden.

² Zie voor de relevante vragen uit het Reglement de Bijlage bij deze uitspraak.

Voor de beoordeling van de behandelbaarheid moet de commissie kijken naar de aard en het gebruik van de afzonderlijke zakelijke rekeningen. De commissie verklaart de klacht daarom niet-behandelbaar voor zover deze ziet op de beëindiging van de twee zakelijke bankrekeningen.

- 3.5 Voor zover de klacht ziet op de zeven privébankrekeningen en de jongerenbankrekening (hierna gezamenlijk te noemen: de privérekeningen) neemt de commissie de klacht wel verder in behandeling.

Het toetsingskader voor de beëindiging van de bancaire relatie

- 3.6 Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van de beëindiging wordt gevormd door de tussen partijen overeengekomen bepalingen, te weten de overeenkomst en de algemene voorwaarden. Daarnaast geldt artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit houdt in dat de bank geen gebruik kan maken van een overeengekomen bevoegdheid als dat, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De in de algemene voorwaarden opgenomen beëindigingsbevoegdheid van de bank

- 3.7 De bank heeft de beëindiging gebaseerd op artikel 21.2 van de algemene voorwaarden.³ In dit artikel is een aantal situaties opgenomen waarin de bank de bevoegdheid heeft om de overeenkomst met de consument onmiddellijk te beëindigen, onder meer wanneer de bank daartoe op grond van de wet verplicht is of indien het risicoprofiel van de klant (in dit geval: de consument) is gewijzigd. De commissie overweegt dat de bank op grond van dit artikel de overeenkomst met de consument alleen onmiddellijk kan beëindigen als één (of meer) van de daarin genoemde situaties zich voordoet. Nu de bank haar beëindiging uitdrukkelijk heeft gebaseerd op artikel 21.2 van de algemene voorwaarden, zal de commissie beoordelen of de bank voldoende heeft onderbouwd dat één (of meer) van de daarin genoemde situaties zich heeft voorgedaan.

De bank heeft de beëindiging onvoldoende onderbouwd

- 3.8 De bank heeft zich in deze zaak op twee gronden uit artikel 21.2 van de algemene voorwaarden beroepen. Ten eerste stelt de bank dat zij op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht was de relatie te beëindigen omdat zij haar cliëntenonderzoek niet kon voldoen en daarmee haar verplichtingen uit de Wwft niet kon nakomen.

³ Zie de Bijlage bij deze uitspraak.

Ten tweede stelt zij dat het risicoprofiel van de consument was gewijzigd en dat hij niet langer binnen het acceptatiebeleid van de bank viel. De commissie beoordeelt deze gronden afzonderlijk.

Beëindigingsgrond 1: de wettelijke verplichting

- 3.9 De bank heeft aangevoerd dat de consument op 3 november 2025 een loonstrook heeft verstrekt, nadat de bank daarom had gevraagd. Het daarop vermelde inkomen verklaarde het maandelijkse transactievolume niet. Daardoor kon de bank de herkomst van de geldstromen onvoldoende verifiëren en was zij op grond van artikel 3 en 5 Wwft verplicht het persoonlijke account van de consument te sluiten.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat deze toelichting onvoldoende is. De bank heeft niet duidelijk gemaakt welk transactievolume zij heeft beoordeeld, op welke periode dit zag en welke concrete geldstromen dan voor haar onverklaard zijn gebleven. Bovendien heeft de bank niet toegelicht welke aanvullende informatie nog nodig was om deze onzekerheden weg te nemen. Daarbij is van belang dat de consument zich bereid heeft verklaard aanvullende stukken te verstrekken. Hij heeft onder meer gesteld dat zijn financiële positie niet uitsluitend werd bepaald door loon, maar ook door inkomsten en vermogen uit ondernemingsactiviteiten en vastgoed. Uit het dossier blijkt onvoldoende dat de bank gericht om dergelijke aanvullende informatie heeft gevraagd.
- 3.11 De bank is in deze procedure voor het indienen van haar verweerschrift bovendien uitdrukkelijk gevraagd welke informatie zij had opgevraagd en waarom de verstrekte informatie niet volstond. De bank heeft hierop in wezen volstaan met de enkele verwijzing naar de loonstrook en het onverklaarde transactievolume. Geen van deze documenten is verstrekt aan de commissie.
- 3.12 Ten slotte heeft de bank aangevoerd dat zij de inhoud van haar onderzoek niet kan delen vanwege het tipping-offverbod van artikel 23 Wwft. De commissie onderkent dat de bank bepaalde informatie niet mag verstrekken. Dat neemt echter niet weg dat zij voldoende inzichtelijk moet maken waarom het cliëntenonderzoek niet kon worden afgerond. Daarvoor hoeft zij geen vertrouwelijke gegevens, FIU-meldingen of interne onderzoeksinformatie prijs te geven. Ook zonder dergelijke informatie had de bank nader kunnen toelichten waarom de loonstrook van de consument een bepaald transactievolume niet verklaarde.

Beëindigingsgrond 2: het gewijzigde risicoprofiel van de consument

- 3.13 Daarnaast heeft de bank zich beroepen op een gewijzigd risicoprofiel van de consument, waardoor hij niet meer binnen het acceptatiebeleid van de bank zou passen. De commissie is van oordeel dat ook deze grond onvoldoende onderbouwd is. De bank heeft niet concreet gemaakt welke feiten of omstandigheden uit dat onderzoek relevant waren, op welke wijze deze informatie het risicoprofiel van de consument wijzigde en waarom die wijziging sluiting van het persoonlijke account rechtvaardigde.

De commissie oordeelt dat de bank onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt waarom deze contractuele beëindigingsgrond zich in dit geval daadwerkelijk heeft voorgedaan. De enkele, kale, verwijzing naar een gewijzigd risicoprofiel is daarvoor onvoldoende.

Het gebruik van de beëindigingsbevoegdheid is daarom naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

- 3.14 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de bank onvoldoende heeft onderbouwd dat zij op grond van de Wwft verplicht was om de bancaire relatie te beëindigen. Ook heeft de bank onvoldoende gemotiveerd dat sprake was van de andere contractuele beëindigingsgrond in artikel 21.2 van de algemene voorwaarden.
- 3.15 Nu de bank de door haar ingeroepen beëindigingsgronden onvoldoende heeft onderbouwd, kan niet worden vastgesteld dat zij bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid gebruik heeft kunnen maken van haar beëindigingsbevoegdheid. Onder deze omstandigheden acht de commissie het beroep op die bevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dit betekent dat de beëindiging van de bancaire relatie, voor zover die betrekking heeft op de privérekeningen van de consument, geen stand kan houden. De vordering wordt daarom in zoverre toegewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.16 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 21.2 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de zakelijke bankrekeningen van de consument;
- beslist dat de bank de privérekeningen en de jongerenrekening weer aan de consument ter beschikking stelt, op de voorwaarden zoals die golden totdat de bank deze beëindigde, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 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 en het reglement

Algemene voorwaarden

(Vertaald vanuit het Engels)

21.2 Beëindiging door bank

Soms moeten wij onze overeenkomst met jou beëindigen. Bijvoorbeeld als we 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 de 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.

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

1. **Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?**
1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. (...)

(...)

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

1. Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen.

Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.

(...)