Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0693

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

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 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 30 september 2025 heeft hij de bank opdracht gegeven € 4.000,- over te boeken naar een derde. Deze transactie is niet uitgevoerd en het bedrag is na drie dagen teruggestort op de betaalrekening. Op 2 oktober 2025 heeft de consument het opnieuw geprobeerd, maar de transactie is opnieuw niet uitgevoerd. Op 8 oktober 2025 heeft de bank zijn betaalrekening gesloten en het saldo van € 5.400,08 onder zich gehouden. Op 28 november 2025 is het saldo door de bank vrijgegeven door overboeking naar een andere rekening van de consument. De consument klaagt over deze gang van zaken en vordert in totaal € 1.190,- schadevergoeding vanwege misgelopen rente-inkomsten, stress, bestede tijd en een geschaad vertrouwen in de financiële sector. De commissie wijst de vordering tot vergoeding van gemiste rente-inkomsten toe, omdat de bank niet heeft onderbouwd dat zij het saldo op de betaalrekening mocht vasthouden. De overige vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De klacht en de vorderingen van de consument

3.1 De consument klaagt dat de bank de transacties niet heeft uitgevoerd en vervolgens zijn betaalrekening heeft geblokkeerd zonder hem duidelijk te informeren waarom zij dat deed en voor hoe lang. Deze situatie duurde uiteindelijk van 30 september 2025 tot 28 november 2025. Al die tijd was onduidelijk wat er met zijn geld aan de hand was. De consument vorderde terugbetaling van het saldo op zijn betaalrekening van € 5.400,08. Aan deze vordering is op 28 november 2025 voldaan. De commissie zal deze vordering daarom niet verder bespreken. Verder vordert de consument schadevergoedingen van: € 500,- vanwege de stress die hij door deze situatie heeft ervaren, € 350,- voor de tijd die hij aan het geschil heeft moeten besteden, € 300,- voor het schaden van zijn vertrouwen in de financiële sector en tot slot € 40,- aan misgelopen rente-inkomsten.

De vordering tot schadevergoeding vanwege misgelopen rente-inkomsten wordt toegewezen

3.2 De consument vordert € 40,- aan misgelopen rente-inkomsten voor de periode waarin hij geen beschikking had over het geld op zijn betaalrekening. De commissie wijst deze vordering toe, omdat de bank gehouden was hem de beschikking te geven over het saldo op zijn betaal-rekening en dat niet heeft gedaan.

3.3 Het uitgangspunt is namelijk dat een rekeninghouder recht heeft op het saldo op zijn betaal-rekening en een vordering heeft op de bank tot uitbetaling van het saldo. De rekeninghouder moet in beginsel vrijelijk over het saldo op zijn betaalrekening kunnen beschikken. Dit betekent dat de bank gehouden was om het saldo van € 5.400,08 aan de consument uit te betalen, tenzij een rechtsgeldige grond bestond om die betaling op te schorten.[1] De bank heeft niet onderbouwd dat zij in dit geval een rechtsgeldige grond had om het saldo op de betaalrekening vast te houden.

3.4 Door niet te voldoen aan de herhaalde verzoeken van de consument om het saldo aan hem beschikbaar te stellen, is de bank aansprakelijk voor de schade die de consument daardoor heeft geleden. Dat de bank het saldo op 28 november 2025 alsnog aan de consument heeft overgemaakt, neemt niet weg dat de consument in de periode daarvoor niet over het saldo kon beschikken zonder geldige reden. Dat de consument rente-inkomsten is misgelopen, is door de bank onvoldoende gemotiveerd betwist. De bank heeft alleen aangevoerd dat niet duidelijk is waar de schade concreet uit bestaat en dat de consument niet heeft aangetoond dat de schade het gevolg is van een fout van de bank. De commissie acht het echter voldoende aannemelijk dat de consument rente-inkomsten is misgelopen in de periode waarin hij niet over zijn geld kon beschikken. Als de consument wel de beschikking over zijn geld had gehad, dan had hij daar immers rente over kunnen ontvangen.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2026-0419 en 2026-0373.

Omdat ook de omvang van de schade door de bank verder niet is betwist en het bedrag van € 40,- de commissie niet onredelijk voorkomt, moet de bank dit bedrag aan de consument vergoeden.

De vorderingen tot schadevergoeding wegens stress, bestede tijd en geschaad vertrouwen worden afgewezen

3.5 De vordering tot schadevergoeding wegens bestede tijd wordt afgewezen. Volgens vaste lijn in de uitspraken van de Geschillencommissie wordt een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet toegewezen. Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan.[2]

3.6 De vorderingen tot schadevergoeding vanwege de stress die de consument heeft ervaren en het vertrouwen in de financiële sector dat door de bank is geschaad betreffen immateriële schade. Deze vorderingen worden afgewezen, omdat niet is voldaan aan de voorwaarden die de wet stelt aan immateriële schadevergoeding.[3] Immateriële schade kan namelijk alleen worden vergoed in de volgende situaties: (a) de aansprakelijke persoon had het oogmerk de schade toe te brengen, (b) de benadeelde heeft lichamelijk letsel opgelopen of is in zijn eer of goede naam geschaad of anderszins in zijn persoon aangetast of (c) de schade is gelegen in aantasting van de nagedachtenis van een overledene. De consument heeft niet aangetoond dat aan deze voorwaarden is voldaan.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank een bedrag van € 40,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en

- wijst de overige vorderingen af.

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0671, 2024-0523, 2024,0773 en 2025-0039.
[3] Zie artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.

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 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