Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1070

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

Datum uitspraak	21 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
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.

2. De kern

De consument klaagt over de beëindiging van zijn bankrelatie met bunq en vordert herstel van de rekening en een schadevergoeding van € 1.600,-. De consument heeft op 24 augustus 2022 bij bunq bezwaar gemaakt tegen de beëindiging. Bunq heeft hem op 25 augustus 2022 meegedeeld dat haar beslissing definitief was en dit standpunt in december 2022 nogmaals bevestigd. De consument heeft zich in 2025 opnieuw tot bunq gewend, waarna bunq haar eerdere beslissing heeft gehandhaafd. Pas op 4 mei 2026 heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend. De commissie oordeelt dat de klacht niet binnen de reglementaire termijnen bij Kifid is ingediend. Dat bunq de kwestie in 2025 opnieuw heeft bekeken, doet geen nieuwe indieningstermijn ontstaan. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

3. De beoordeling

De klacht is te laat bij Kifid ingediend

3.1 De commissie moet eerst beoordelen of zij de klacht inhoudelijk kan behandelen. De termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid is geregeld in artikel 7 lid 1 van het reglement. Volgens deze bepaling moet een klacht worden ingediend:

> a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen; dit geldt als de financiële dienstverlener in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;
>
> b. tot 1 jaar nadat de consument de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener; of
>
> c. binnen een redelijke termijn nadat de consument op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen.

De voor de consument meest gunstige termijn is van toepassing. De commissie licht hierna toe waarom de klacht niet binnen een van deze termijnen bij Kifid is ingediend.

De door bunq gegeven tijdlijn stemt niet overeen met de stukken

3.2 Bunq heeft in haar verweer aangevoerd dat de consument op 9 mei 2023 voor het eerst bij haar heeft geklaagd over de beëindiging van de bankrelatie en dat zij op 10 mei 2023 haar definitieve standpunt heeft ingenomen. Die weergave van het verloop van de klachtprocedure vindt echter geen steun in de door de consument overgelegde correspondentie. Daaruit blijkt dat de consument al direct na de beëindiging van zijn rekening op 24 augustus 2022 bezwaar heeft gemaakt tegen die beslissing.

3.3 Bunq heeft op 24 augustus 2022 op dit bezwaar gereageerd en de consument meegedeeld dat zij na onderzoek had geconcludeerd dat het gebruik van zijn rekening afweek van regulier dagelijks gebruik en/of niet voldeed aan haar algemene voorwaarden. Zij heeft daarbij meegedeeld dat zij haar dienstverlening daarom beëindigde en de rekening moest sluiten. Op 25 augustus 2022 heeft bunq vervolgens uitdrukkelijk aan de consument meegedeeld dat zij haar diensten niet langer kon aanbieden, dat de rekening moest worden gesloten en dat *"this decision is final"*. Toen de consument zich later opnieuw tegen de beëindiging verzette, heeft bunq op 13 december 2022 nogmaals meegedeeld dat haar beslissing definitief was en dat zij de rekening niet zou deblokkeren.

3.4 De commissie gaat daarom niet mee in de door bunq gegeven tijdlijn.

Van een financiële dienstverlener mag worden verwacht dat zij in een procedure bij Kifid een zorgvuldig en met de dossierstukken overeenstemmend overzicht geeft van het verloop van de klachtprocedure, te meer wanneer dat verloop rechtstreeks van belang is voor de beoordeling van de indieningstermijnen. De commissie stelt op basis van de overgelegde correspondentie vast dat de consument in ieder geval op 24 augustus 2022 bij bunq heeft geklaagd over de beëindiging en dat bunq uiterlijk op 25 augustus 2022 ondubbelzinnig heeft meegedeeld dat haar beslissing definitief was. Dat bunq in haar verweer andere data heeft genoemd, leidt overigens niet tot een voor de consument gunstiger uitkomst. Ook wanneer van de door bunq bij verweer genoemde data in mei 2023 zou worden uitgegaan, zou de klacht van 4 mei 2026 niet tijdig zijn ingediend.

De termijn van drie maanden is niet van toepassing

3.5 Uit de overgelegde correspondentie blijkt niet dat bunq de consument bij haar definitieve standpunt erop heeft gewezen dat hij zijn klacht binnen drie maanden bij Kifid moest indienen. Voor toepassing van de termijn van artikel 7 lid 1 onder a van het reglement is die verwijzing wel vereist. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de termijn van drie maanden op deze zaak van toepassing is.

Meer dan één jaar verstreken nadat de consument voor het eerst bij bunq klaagde

3.6 Vervolgens moet worden beoordeeld of de consument zijn klacht binnen de termijn van artikel 7 lid 1 onder b van het reglement heeft ingediend. Vaststaat dat de consument zich op 24 augustus 2022 tegen de beëindiging van zijn bankrelatie heeft verzet. Uit de inhoud van de correspondentie blijkt voldoende duidelijk dat hij het niet eens was met de beslissing van bunq om zijn rekening te sluiten en daartegen bezwaar maakte. Daarmee had hij zijn klacht over de beëindiging in ieder geval op die datum aan bunq voorgelegd.

3.7 De consument heeft zijn klacht pas op 4 mei 2026 bij Kifid ingediend. Tussen het moment waarop hij zijn klacht voor het eerst aan bunq voorlegde en de indiening daarvan bij Kifid is dus aanzienlijk meer dan één jaar verstreken. De termijn van artikel 7 lid 1 onder b van het reglement was dus toen al verstreken.

Het opnieuw benaderen van bunq in 2025 doet geen nieuwe termijn ontstaan

3.8 Uit de stukken blijkt dat de consument zich in oktober en november 2025 opnieuw tot bunq heeft gewend over de beëindiging van zijn rekening. Een medewerker van bunq heeft hem op 27 oktober 2025 meegedeeld dat een collega naar zijn specifieke situatie zou kijken. Later die dag heeft bunq bevestigd dat een gespecialiseerde collega de kwestie zou beoordelen.

Uiteindelijk heeft bunq haar eerdere beslissing gehandhaafd en meegedeeld dat de rekening gesloten zou blijven.

3.9 Deze hernieuwde correspondentie maakt niet dat in 2025 een nieuwe klacht is ontstaan of dat de termijn van artikel 7 lid 1 onder b opnieuw is gaan lopen. De klacht die de consument in 2025 aan bunq heeft voorgelegd, betreft immers dezelfde beëindiging van de bankrelatie waartegen hij zich al in augustus 2022 had verzet. Het enkele feit dat bunq bereid is geweest opnieuw naar de kwestie te kijken, brengt niet mee dat de oorspronkelijke klacht daardoor een nieuwe klacht wordt of dat een reeds verstreken indieningstermijn opnieuw begint te lopen. Ook de omstandigheid dat bunq vervolgens opnieuw heeft meegedeeld dat zij haar eerdere beslissing handhaafde, maakt dat niet anders. Ook blijkt niet dat door consument dusdanige andere omstandigheden naar voren zijn gebracht dat gesproken zou kunnen worden van een nieuwe beoordeling.

Ook de redelijke termijn is verstreken

3.10 Ten slotte moet worden beoordeeld of de klacht binnen de termijn van artikel 7 lid 1 onder c van het reglement is ingediend. Deze bepaling biedt ruimte voor gevallen waarin een consument niet eerder wist en ook niet redelijkerwijs hoefde te weten dat hij zijn klacht bij Kifid kon indienen. In eerdere uitspraken heeft de commissie als uitgangspunt genomen dat een termijn van één jaar in dit verband redelijk is.

3.11 De consument wist in ieder geval vanaf augustus 2022 dat bunq zijn rekening definitief wilde beëindigen. Uiterlijk op 13 december 2022 was bovendien ondubbelzinnig duidelijk dat bunq niet op haar beslissing zou terugkomen: zij deelde hem toen uitdrukkelijk mee dat haar beslissing definitief was en dat zij zijn rekening niet zou deblokkeren. De consument heeft zijn klacht vervolgens pas op 4 mei 2026 bij Kifid ingediend.

3.12 Voor zover de consument niet onmiddellijk bekend was met de mogelijkheid om zijn klacht bij Kifid in te dienen, rechtvaardigt dat niet dat hij daarmee tot mei 2026 heeft gewacht. Er zijn geen omstandigheden gebleken op grond waarvan moet worden aangenomen dat hij gedurende deze gehele periode redelijkerwijs niet van die mogelijkheid op de hoogte kon zijn. Ook de redelijke termijn van artikel 7 lid 1 onder c was daarom verstreken voordat de consument zijn klacht bij Kifid indiende.

Conclusie

3.13 De commissie concludeert dat de consument zijn klacht niet binnen de in artikel 7 lid 1 van het reglement opgenomen termijnen bij Kifid heeft ingediend. Dat bunq de beëindiging van de bankrelatie in 2025 opnieuw heeft bekeken, doet daaraan niet af. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

De commissie komt om die reden niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de beëindiging van de bankrelatie, de gestelde toezegging tot heropening van de rekening of de door de consument gevorderde schadevergoeding.

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