

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0212

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, met mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging betaalrekening. bunq heeft de betaalrekening van de consument opgezegd wegens het beleggen in crypto en signalen over oneigenlijk gebruik van de betaalrekening. De consument vordert herstel van de betaalrekening en vrijgave van het resterende saldo. De commissie is van oordeel dat bunq de betaalrekening mocht opzeggen en niet hoeft te herstellen. Het resterende saldo is al terugbetaald. De vorderingen worden afgewezen.

1. De 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 en 5) de dupliek 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 8 december 2020 heeft de consument een betaalrekening geopend bij bunq (hierna: de betaalrekening). Op het gebruik van de betaalrekening zijn de *Terms and Conditions bunq Personal 16/12/2025 – V30* van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Relevante artikelen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 Op 13 maart 2024 constateert bunq dat op de betaalrekening van de consument transacties plaatsvinden met door bunq als hoog-risico gekwalificeerde tegenpartijen, waaronder crypto-exchanges. Volgens bunq vertoonde het rekeninggebruik daarnaast kenmerken van een doorstroomrekening en was dit gebruik in strijd met artikel 10.2 van de algemene voorwaarden, waarin wordt uitgegaan van normaal particulier gebruik.
- 2.3 Op dezelfde dag stuurt bunq de consument via de support-chat een bericht waarin hij wordt geïnformeerd over deze constatering. In dit bericht wijst bunq de consument erop dat het voortzetten van dit gebruik kan leiden tot beëindiging van de bancaire relatie. De consument reageert niet op deze waarschuwing.
- 2.4 In de periode daarna constateert bunq dat het gedrag van de consument niet verandert.
- 2.5 Daarnaast constateert bunq dat het aantal aan de betaalrekening gekoppelde betaalkaarten in deze periode oploopt tot ongeveer 100. Deze betaalkaarten worden door de consument gebruikt om reistransacties te verrichten bij de Nederlandse Spoorwegen, waarna de betaalkaarten door de consument werden geblokkeerd voordat de betalingen konden worden geïncasseerd van zijn betaalrekening.
- 2.6 Op 4 juli 2025 beëindigt bunq de bancaire relatie met de consument.

De klacht en de vorderingen van de consument

- 2.7 De consument vordert heropening van zijn betaalrekening, uitbetaling van het resterende saldo, een schriftelijke en gemotiveerde verklaring van de specifieke gronden waarop bunq tot beëindiging van de betaalrekening is overgegaan inclusief bevestiging of de persoonsgegevens zijn geregistreerd en/of zijn gedeeld met derden en garantie van verwijdering van eventuele onterechte risicosignalen of fraudemeldingen. Tot slot vordert de consument vergoeding van materiële en immateriële schade.
- 2.8 Volgens de consument bestaat de materiële schade uit het niet-uitgekeerde saldo van € 1,27 en de tijd en kosten die hij heeft moeten maken voor het indienen van klachten en het vinden van alternatieve betaalmogelijkheden. De immateriële schade ziet de consument in zijn beperkte toegang tot basisbankdiensten na de sluiting van de betaalrekening, hetgeen volgens hem tot praktische problemen en reputatieschade heeft geleid. Ook voert de consument aan dat het ontbreken van een duidelijke motivering bij hem de indruk heeft gewekt dat hij mogelijk in een risicoprofiel of frauderegister is opgenomen. Dit acht hij een ernstige aantasting van zijn persoonlijke en financiële reputatie. De consument stelt dat deze schade de omvang van het resterende saldo overstijgt, omdat volgens hem sprake is van schending van zijn recht op behoorlijke behandeling, transparantie en toegang tot bancaire dienstverlening.
- 2.9 De consument voert voor deze vordering aan dat de beëindiging in strijd zou zijn met zowel contractuele als wettelijke verplichtingen.

Zo zou bunq in strijd hebben gehandeld met haar eigen algemene voorwaarden, haar wettelijke zorgplicht en de Algemene verordening gegevensbescherming.

Het verweer van bunq

- 2.10 bunq voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vragen behandelt de commissie?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of bunq:
- de betaalrekening mocht beëindigen;
 - de betaalrekening moet heropenen;
 - een schriftelijke en gemotiveerde verklaring moet geven van de specifieke gronden waarop bunq tot beëindiging van de betaalrekening is overgegaan;
 - moet bevestigen of de persoonsgegevens van de consument zijn geregistreerd en/of zijn gedeeld met derden en verwijdering van eventuele onterechte risicosignalen of fraudemeldingen moet garanderen;
 - aan de consument een schadevergoeding moet betalen.

De vraag of bunq de betaalrekening mocht beëindigen

- 3.2 De commissie is tot de conclusie gekomen dat bunq de betaalrekening mocht beëindigen. De toelichting hiervoor is als volgt.

Toetsingskader

- 3.3 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 (hierna: BW). Dit houdt in dat bunq 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.

Cryptohandel

- 3.4 bunq heeft aan de beëindiging onder meer ten grondslag gelegd dat de consument investeert in cryptovaluta. De commissie overweegt dat het enkele feit dat een consument investeert in cryptovaluta niet zonder meer als ongebruikelijk of onrechtmatig kan worden aangemerkt. Daarbij weegt mee dat bunq via haar eigen applicatie de mogelijkheid biedt om in cryptovaluta te investeren.

Tegen deze achtergrond mocht van bunq worden verwacht dat zij concreet en inzichtelijk zou toelichten waarom de specifieke cryptoactiviteiten van de consument, ondanks het feit dat bunq dergelijke diensten zelf faciliteert, in dit geval een zodanig verhoogd risico opleverden dat beëindiging van de bancaire relatie gerechtvaardigd was.

- 3.5 Een dergelijke motivering ontbreekt. bunq heeft niet uiteengezet welke concrete transacties, patronen of risicofactoren aanleiding gaven tot het oordeel dat sprake was van onaanvaardbare risico's in het kader van haar verplichtingen uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) of anderszins. Ook heeft zij niet toegelicht waarom minder verstrekkende maatregelen, zoals een waarschuwing of aanvullende monitoring, onvoldoende zouden zijn geweest. Het enkele verwijzen naar de algemene voorwaarden, waarin sinds enige tijd geen expliciet verbod meer is opgenomen op het beleggen in cryptovaluta, is in dit verband eveneens onvoldoende, helemaal nu het aannemelijk is dat deze wijziging in de voorwaarden samenhangt met het feit dat bunq dergelijke beleggingen inmiddels zelf via haar applicatie faciliteert.
- 3.6 Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat bunq onvoldoende heeft gemotiveerd dat de crypto-investeringen van de consument, op zichzelf bezien, een redelijke grond vormden voor beëindiging van de betaalrekening. In zoverre kan de beëindiging niet op deze grond worden gebaseerd.

Excessieve hoeveelheid tijdelijke betaalpassen

- 3.7 Anders ligt dit ten aanzien van de door bunq gestelde, en niet door consument betwiste, aanmaak van tijdelijke betaalpassen en het gebruik daarvan in het openbaar vervoer, waarbij volgens bunq is ingecheckt met een tijdelijke pas, vervolgens is uitgecheckt, waarna de pas werd geblokkeerd zodat incasso van het verschuldigde bedrag niet kon plaatsvinden.
- 3.8 Nu deze handelwijze van de consument door bunq is onderbouwd en niet door de consument is betwist, staat deze vast. Vast staat daarmee ook dat de consument de door bunq aangeboden betaalfaciliteiten heeft misbruikt om betalingsverplichtingen te ontlopen. Dit misbruik van het betaalsysteem kwalificeert als handelen in strijd met artikel 10 van de algemene voorwaarden. Daarbij ondermijnt dergelijk handelen het vertrouwen dat essentieel is voor de bancaire relatie en kan het ook risico's voor bunq met zich meebrengen in het kader van haar integriteitsverplichtingen.

3.9 Niet alleen heeft bunq in haar algemene voorwaarden vastgelegd op welke wijze een gebruiker van de betaalrekening dient om te gaan met de aan hem verstrekte betaalmiddelen; daarin is onder meer bepaald dat de gebruiker geen schade mag berokkenen aan de belangen van bunq of derden¹, en dat het account uitsluitend voor legale doeleinden mag worden gebruikt.² Maar ook op zichzelf vormt een dergelijk gebruikspatroon een voldoende zwaarwegende grond voor beëindiging van de overeenkomst, ook zonder voorafgaande waarschuwing. Van een bank kan immers niet worden verlangd dat zij een bancaire relatie voortzet wanneer een consument bewust gebruikmaakt van haar systemen om verschuldigde betalingen te ontlopen.

3.10 De commissie is van oordeel dat het gebruik (en misbruik) van de tijdelijke betaalpassen een zelfstandige toereikende grond vormt voor beëindiging van de betaalrekening.

De overige vragen

3.11 Nu bunq de betaalrekening mocht beëindigen hoeft bunq die niet te heropenen en ook geen verklaring af te geven van de gronden waarop zij de betaalrekening heeft beëindigd.

3.12 bunq heeft de consument herhaaldelijk bevestigd dat zijn persoonsgegevens niet zijn geregistreerd in een intern of extern verwijzingsregister. De commissie heeft geen aanwijzingen dat desondanks sprake is geweest van onrechtmatige verwerking of verstrekking van persoonsgegevens door bunq, zodat er geen grond is om bunq te verplichten tot de gevorderde bevestiging.

3.13 bunq heeft betwist het nog resterende saldo verschuldigd te zijn. bunq heeft namelijk gesteld en onderbouwd dat het resterende saldo van € 1,27 al op 4 juli 2025 is overgemaakt naar de bij haar bekende tegenrekening van de consument. De consument heeft niet onderbouwd dat hij desondanks nog een vordering heeft tot betaling hiervan. De vordering tot uitbetaling van het resterende saldo wordt daarom eveneens afgewezen. Omdat alle overige vorderingen van de consument worden afgewezen is er geen grond tot vergoeding van andere gestelde schade.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 10 van de algemene voorwaarden van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het artikel niet in strijd met deze regelgeving.

¹ Artikel 10.1 van de algemene voorwaarden.

² Artikel 10.2 van de algemene voorwaarden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 zes 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 twee 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 twee 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

Bijlage – Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden

10. Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid van de gebruiker

10.1 Zorgplicht

Wanneer je een rekening bij ons opent, ga je ermee akkoord deze Algemene Voorwaarden na te leven en je rekening op verantwoorde wijze te gebruiken. Dit betekent dat je onze belangen, onze gebruikers of andere mensen niet mag schaden, zelfs als iets niet expliciet in deze voorwaarden wordt genoemd. Dit geldt niet alleen voor zaken die ons financiële schade berokkenen, maar ook voor andere risico's. Denk aan integriteitsrisico's of reputatierisico's. We willen niet dat je deze risico's veroorzaakt.

10.2 Hoe gebruik je je account

Bij bunq geloven we erin dat je de vrijheid moet hebben om je geld te gebruiken zoals jij dat wilt. Die vrijheid is echter niet onbeperkt, en we zijn eveneens wettelijk verplicht om misbruik van het financiële systeem te voorkomen. Je rekening moet worden gebruikt in overeenstemming met ons Beleid inzake Redelijk Gebruik.

Zorg ervoor dat je:

- Je rekening alleen voor legale doeleinden gebruikt. Je mag deze niet gebruiken om crimineel geld te verwerken, zoals het witwassen van geld of het financieren van verboden activiteiten;
- Je rekening alleen voor normale consumentenbetalingen gebruikt. Wilt je jouw rekening gebruiken voor zakelijke activiteiten of om donaties of geschenken te ontvangen, dan dien je een zakelijke rekening bij ons aan te vragen;
- Je rekening regelmatig checkt en het ons onmiddellijk laat weten als iets er ongewoon uitziet of als je problemen ondervindt;
- Je gezonde verstand gebruikt en de beveiligingsrichtlijnen volgt bij gebruik van je bunq rekening, de bunq app, de Together-community of andere bunq producten en diensten;
- De bunq app wordt alleen gebruikt voor het beoogde doel, namelijk bank- en betaaldiensten. Je dient je te onthouden van het gebruik van deze app voor andere doeleinden.

Als we merken dat je rekening wordt gebruikt op een manier die niet in overeenstemming is met deze regels, behouden we ons het recht voor om je rekening tijdelijk te blokkeren of zelfs permanent te sluiten.

10.3 (...)

10.4 Verboden activiteiten

- Er zijn een aantal dingen waarvoor je je rekening nooit mag gebruiken. Deze omvatten, maar zijn niet beperkt tot:
- Illegale activiteiten, zoals het witwassen van geld of het financieren van verboden activiteiten;
- Activiteiten die schade toebrengen aan anderen, of het nu gaat om financiële schade, schade aan de reputatie of emotionele schade;
- Elke vorm van gokken;
- Het storten of opnemen van grote hoeveelheden contant geld;
- Actief handelen in of investeren in onroerend goed, forex, edelmetalen of ongereguleerde beleggingen;
- Het ontvangen, uitgeven of verzenden van geld naar landen die door de Europese Unie als een hoog risico worden beschouwd of die een lage score hebben op de Corruption Perception Index van Transparency International.

Deze lijst is niet volledig. Als we ander risicovol gedrag opmerken op je rekening, behouden we het recht om onze relatie met jou te beëindigen. Elke situatie wordt individueel beoordeeld.

10.5 Misleidende informatie (...)

10.6 Richtlijnen voor acceptabel gebruik

bunq gebruikers mogen geen transacties uitvoeren die:

- De wet overtreden of anderszins niet voldoen aan de toepasselijke wetgeving;
- Illegale drugs of niet-legaal voorgeschreven gecontroleerde stoffen betreffen;
- Betrekking hebben op artikelen die risico's opleveren voor de veiligheid van de consument;
- Voorwerpen betreffen die bedoeld zijn om te worden gebruikt voor illegale activiteiten;
 - Nagemaakte of gestolen goederen betreffen;
- Haat, geweld of intolerantie bevorderen op basis van ras, leeftijd, geslacht, geslachtsidentiteit, etniciteit, religie of seksuele geaardheid;
- Fraude of spoofing inhouden;
- Inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten, publiciteitsrechten of privacyrechten van anderen of deze schenden;
- bunq of zijn producten op een valse of denigrerende manier tonen;
- Zijn onderworpen aan sancties. Je kunt contant geld storten op je bunq rekening via een van onze partnerdiensten. Houd er rekening mee dat het gebruik van dergelijke diensten kan vereisen dat je de algemene voorwaarden van de partner accepteert, naast de algemene voorwaarden van bunq. Ga voor meer informatie naar onze Together pagina.