Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0817

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	19 augustus 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) het verweerschrift van bunq; en 3) de reactie daarop van de consument.

1.2 Bunq heeft de voorzitter van de Geschillencommissie verzocht te beslissen dat bunq eerst alleen verweer mag voeren tegen het feit dat Kifid de klacht van de consument in behandeling heeft genomen. Op grond van artikel 36.3 van het reglement heeft de voorzitter dit verzoek gehonoreerd.

1.3 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 belegt via de app van bunq. Hij heeft een verkooporder opgegeven en in de bunq-app zag hij de bevestiging dat zijn verkooporder voor € 3.901,06 zou worden uitgevoerd. Uiteindelijk bleek zijn order voor een veel lager bedrag te zijn uitgevoerd. De consument houdt bunq aansprakelijk voor het verschil (€ 3.231,06). De commissie stelt echter vast dat bunq samenwerkt met twee Duitse brokers (Ginmon en Upvest) en dat die brokers de beleggingsdienst hebben verleend waar de consument over klaagt. Aangezien bunq zelf geen beleggingsdienst heeft verleend aan de consument, kan Kifid zijn klacht over bunq niet in behandeling nemen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat zij de klacht over bunq alleen in behandeling kan nemen als de klacht betrekking heeft op een financiële dienst die de consument bij bunq heeft afgenomen. Dat is echter niet het geval.

3.2 Hoewel klanten van bunq via de bunq-app kunnen beleggen, is het niet bunq zelf die de beleggingsdienst verleent. Dat blijkt uit een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie (GC Kifid nr. 2026-0313). In die uitspraak had de Geschillencommissie geoordeeld dat een klant van bunq die de dienst 'Stocks' activeert, zowel een overeenkomst aangaat met Ginmon als met Upvest. In deze overeenkomsten staat voldoende duidelijk, zo oordeelde de Geschillen-commissie, dat Ginmon en Upvest de partijen zijn die de beleggingsdienst aan de klant verlenen: Ginmon als *introducing* broker en Upvest als uitvoerende broker. Deze rolverdeling bleek ook uit de informatie die de klant te zien kreeg in het scherm wanneer hij een order plaatste. Dit alles bracht de Geschillencommissie tot het oordeel dat bunq geen beleggings-dienst aan de betrokken klant had verleend. Uit deze uitspraak volgt dus dat – in de constructie die bunq, Ginmon en Upvest hebben opgetuigd – bunq niet degene is die de beleggingsdienst verleent.

3.3 De consument is in de gelegenheid gesteld om op uitspraak GC Kifid nr. 2026-0313 te reageren. Hij heeft daarop aangegeven dat zijn klacht verschilt van de zaak die geleid heeft tot GC Kifid nr. 2026-0313. Volgens de consument ziet zijn klacht namelijk niet op de uitvoering van zijn order, maar op de onjuiste informatie die hij in de bunq-app te zien kreeg. De commissie gaat daar niet in mee. De consument klaagt immers niet enkel over de informatie die in de bunq-app te zien was over de verkoopprijs van zijn order, maar ook – en juist – over het feit *dat zijn order niet is uitgevoerd* voor de prijs die in de bunq-app te zien was. De klacht van de consument heeft dus in essentie betrekking op de uitvoering van zijn order. Daarmee heeft de klacht van de consument dus betrekking op de beleggingsdienst die door Ginmon en Upvest is verleend, net zoals in GC Kifid nr. 2026-0313 het geval was.

3.4 In lijn met GC Kifid nr. 2026-0313 oordeelt de commissie daarom dat Kifid de klacht van de consument niet in behandeling kan nemen.

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