Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0243
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft vanwege betrokkenheid bij oplichting de betaalrekening van de consument geblokkeerd. De consument heeft gesteld dat hij hierdoor schade heeft geleden, omdat hij het saldo op de betaalrekening niet kon gebruiken voor een investering. De commissie oordeelt dat de bank een blokkade mocht instellen en dat zij de door consument gevorderde schade niet hoeft te vergoeden. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 De consument is meermaals in de gelegenheid gesteld repliek in te dienen in reactie op het verweerschrift van de bank, maar heeft op 3 maart 2021 telefonisch verklaard af te zien van deze mogelijkheid.

1.3 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

2.1 Op 13 augustus 2020 heeft de consument een betaalrekening bij de bank geopend. Hij houdt ook een betaalrekening bij ING Bank N.V. (ING) en bij ABN AMRO Bank N.V. (ABN AMRO) aan.

2.2 Op de overeenkomst zijn onder meer de Voorwaarden ASN Online Bankieren van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"**8.3 Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft***
> *Ook zonder dat u iets gemeld heeft, kunnen we veiligheidsmaatregelen nemen. Dat doen we als:*
> - *we vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik;*
> - *we vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de opdracht die via uw ASN Online Bankieren is gegeven.*
> - *de opdracht niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.*
>
> *We kunnen uw beveiligingsmiddel (tijdelijk) blokkeren of de limiet aanpassen. Ook kunnen we uw rekening (tijdelijk) blokkeren. We laten u dit natuurlijk altijd weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet. Gebruikt u diensten van een andere partij? Dan kunnen we de toegang die ze hebben tot een betaalrekening blokkeren of beëindigen.*
> *(…)*
> ***9.4 Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?***
> *Voor dit soort schade zijn we niet aansprakelijk:*
> - *(…)*
> - *Indirecte of gevolgschade."*

2.3 In oktober 2020 is de betaalrekening van de consument bij de bank betrokken geweest bij oplichting in Zwitserland, waarbij een bedrag van € 2.000,00 op de betaalrekening van de consument bij de bank is gestort. Dit bedrag heeft de consument binnen 20 minuten overgeboekt naar zijn betaalrekening bij ABN AMRO. De bank heeft in verband hiermee de betaalrekening van de consument op 28 oktober 2020 geblokkeerd. Nader onderzoek van de bank heeft uitgewezen dat de consument de betaalrekening heeft gebruikt om grote bedragen uit het buitenland op te ontvangen. Een dergelijk gebruik wijkt af van regulier betalingsverkeer, waardoor de bank de blokkade heeft gehandhaafd tot zij bekend werd met de inzage van de aangifte van de slachtoffers van de oplichting in Zwitserland op 2 december 2020.

2.4 De bank heeft op 11 december 2020 de blokkade opgeheven, nadat bleek dat niet met zekerheid kon worden gezegd dat de consument bekend was met de oplichting. De bank heeft op verzoek van de consument de betaalrekening beëindigd.

De klacht en vordering

2.5 De consument heeft gesteld dat hij door de blokkade van zijn betaalrekening met een saldo van € 3.700,00 niet in Ethereum (een alternatieve Bitcoin) kon investeren. De misgelopen winst heeft de consument begroot op € 1.700,00 per maand, vanaf oktober 2020. Hij vordert dat de bank dit bedrag aan hem vergoedt.

Het verweer van de bank

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 Aan de commissie is, kort samengevat, de vraag voorgelegd of de bank de door de consument gevorderde schade ten gevolge van de blokkade op zijn betaalrekening moet vergoeden. De commissie overweegt hiertoe als volgt.

Beoordeling

3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek tot stand is gekomen. Op deze overeenkomst zijn onder meer de voorwaarden van toepassing verklaard. In deze voorwaarden is in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen (zie 2.2 van deze uitspraak) opgenomen dat de bank de betaalrekening (tijdelijk) mag blokkeren, bijvoorbeeld in geval van fraude (artikel 8.3) en dat de bank niet aansprakelijk is voor indirecte schade en gevolgschade (artikel 9).

3.3 Er is geen discussie dat de rekening van consument gebruikt is bij oplichting, wat een vorm van fraude is. Om die reden alleen al was de bank gerechtigd de betaalrekening te blokkeren zo lang als zij dat nodig achtte en zeker gedurende het onderzoek naar die fraude en de betrokkenheid van consument daarbij. Dat de consument gedurende deze periode geen gebruik heeft kunnen maken van het saldo dat nog op zijn geblokkeerde betaalrekening stond, is voor hem ongetwijfeld vervelend, maar dat maakt nog niet dat de handelwijze van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Op basis van de door partijen ingebrachte stukken en verklaringen is bovendien niet komen vast te staan dat het onderzoek van de bank langer heeft geduurd dan strikt noodzakelijk.

Conclusie

3.4 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de bank de door de consument gevorderde schade niet hoeft te vergoeden. In het midden kan dan blijven of er ook echt sprake is van schade en wat de omvang daarvan is. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.