Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0523

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, ir. A. van den Berg, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	12 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de bankvoorwaarden

Samenvatting

Beëindiging bankrelatie en bevriezen van de tegoeden. De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de van toepassing zijnde voorwaarden in combinatie met het verzoek van de politie om de bankrekening van de consument te blokkeren in verband met frauduleuze activiteiten, op goede gronden heeft kunnen besluiten de tegoeden op de rekening te bevriezen. De vordering wordt afgewezen.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 17 mei 2023. De consument was zonder opgaaf van redenen niet bij de hoorzitting aanwezig. Namens de bank was de heer [naam 1] aanwezig.

1.3 De consument en de bank 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 De consument had een privé bankrekening (hierna 'de rekening') bij de bank. Hierop waren Terms and Conditions bunq Personal 20221201 van toepassing (hierna 'de bankvoorwaarden'). Voor zover de bepalingen uit de bankvoorwaarden relevant zijn, zijn ze opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 30 november 2022 heeft een medewerker van de bank via de In-App applicatie van de bank, contact opgenomen met de consument. In zijn bericht aan de consument geeft de medewerker aan dat het erop lijkt dat de rekening voor zakelijke doeleinden wordt gebruikt. De consument wordt verzocht om voor zakelijke transacties een zakelijke rekening te openen bij de bank. Hiertoe krijgt de consument een maand de tijd. Wanneer de consument binnen deze termijn geen zakelijke rekening opent, kan de bank beperkingen opleggen ten aanzien van de lopende rekening, zo staat te lezen in het bericht.

2.3 In reactie hierop heeft de consument laten weten dat hij geen bedrijf heeft, maar dat hij enkel wat oude spullen verkoopt via Vinted. Hij verwacht nog twee à drie betalingen en daarna niets meer.

2.4 Op 1 en 2 december 2022 zijn twee betalingen binnengekomen op de rekening. De hierbij opgenomen beschrijvingen, luiden als volgt:

> *'Scam on Vinted. Please contact me immediately, I have been blocked on Vinted, otherwise I will have to go to the police'.*
>
> *'Jacket still hasn't arrived and your Vinted profile is gone. I would like to have my money back, otherwise report. Got your data+chat.'*

2.5 Naar aanleiding van deze transacties heeft de bank de rekening van de consument op 2 december 2022 geblokkeerd, zodat nader onderzoek gedaan kon worden.

2.6 Vervolgens heeft contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank, waarin de consument telkens heeft verzocht zijn tegoeden vrij te geven.

2.7 Op 3 januari 2023 heeft de bank aan de consument laten weten dat de tegoeden op zijn rekening voor een periode van vier maanden bevroren blijven om eventuele vorderingen van derden en/of uitstaande kosten mee te kunnen voldoen.

2.8 Tijdens de procedure bij Kifid is gebleken dat de bank zijn besluit om de rekening te blokkeren heeft gebaseerd op een politieonderzoek naar frauduleuze activiteiten en de betrokkenheid daarbij van de consument. In het kader van dit politieonderzoek is eveneens verzocht de rekening van de consument te bevriezen. Vervolgens heeft de bank een bevel tot beslaglegging op de rekening ontvangen van het openbaar ministerie in Tiergarten (Duitsland).

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat het tegoed op zijn rekening van € 5.300,- door de bank wordt vrijgegeven.

2.10 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument -zakelijk weergegeven- aangevoerd dat er geen grondslag bestaat om het tegoed op zijn rekening te bevriezen. Er is geen sprake van illegale activiteiten.

Het verweer

2.11 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank op basis van de toepasselijke bankvoorwaarden mocht overgaan tot het bevriezen van de tegoeden van de consument.

Beoordelingskader

3.2 Uitgangspunt voor de beantwoording van deze vraag is dat wat tussen partijen overeen is gekomen in de bankvoorwaarden.

3.3 In artikel 51 van de bankvoorwaarden staat dat de bank het account van een rekeninghouder mag blokkeren als het vermoeden bestaat dat de rekening wordt gebruikt voor illegale/frauduleuze activiteiten. Uit artikel 52 van de bankvoorwaarden volgt verder dat de bank in het geval het vermoeden bestaat van illegale activiteiten, de rekening geblokkeerd kan worden en de tegoeden op de rekening vast kunnen worden gehouden gedurende het lopende onderzoek.

De klacht van de consument is ongegrond

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank op basis van de betalingen die op 1 en 2 december 2022 (zie randnummer 2.4) hebben plaatsgevonden en de daarbij vermeldde beschrijvingen, in combinatie met het verzoek van de politie om de bankrekening te blokkeren in verband met frauduleuze activiteiten, op goede gronden heeft kunnen besluiten de tegoeden op de rekening te bevriezen conform hetgeen in de bankvoorwaarden is bepaald.

3.5 De klacht van de consument is dan ook ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

Overweging te overvloede

3.6 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat zolang er strafvorderlijk beslag op de rekening rust, de consument niet bij zijn geld kan.

Zelfs wanneer de commissie tot het oordeel zou zijn gekomen dat het bevriezen van de rekening op basis van de bankvoorwaarden niet geoorloofd zou zijn, zou dit voor de uitkomst van de zaak geen verschil hebben gemaakt.

Ambtshalve toetsing

3.7 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 51, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de bankvoorwaarden

51. The end…

You will stay a user as long as you want or until we decide to part ways with you. You can terminate the agreement at any time with immediate effect; we would be sad to see you go!

Please see Together for more information about closing an account and terminating the agreement. You can find Together on www.bunq.com. Please keep in mind that if you decide to re-open your permanent closed account, we will charge you a fee, check out our pricing at our website.

In some cases, we may want to terminate the agreement from our side. For example, in case we would stop offering bunq or your type of accounts in the future. We can terminate with two months' notice.

In some situations, we may want to immediately block your access to our app and/or terminate the agreement. We can do so in case:

a) you do not comply with these terms and conditions and any related documents;

b) we are required to do so by law;

c) you become, or we suspect you might become, insolvent or the subject of any insolvency proceedings;

d) you are (no longer) authorized to manage your accounts independently, for instance when you are legally disqualified, under administration, or when you no longer have the legal capability to act for any other reason;

e) you pass away;

f) you have provided us with false information, did not keep us up-to-date or have failed to cooperate in our investigations in which you're involved;

g) we know or suspect that you use (or have used) our services for fraudulent or illegal activities, tax evasion, activities contrary to public order and/or morals or any other misuse;

h) we have reasons to believe that you've let someone else access and use your account;

i) you're in breach of any agreement you have with us;

j) our research has indicated that your risk profile has changed;

k) you are no longer a resident of a member state of the European Economic Area; or

l) we have reason to believe that you use your account for commercial purposes.

We can terminate the agreement without any liability or obligations to you. In case the agreement (for whatever reason) ends, all rights and licenses granted to you by us will cease immediately, and your access to our app will be blocked.

The moment the agreement is terminated, all your debts to us become due instantly. This means that you will have to pay your total debt to us immediately.

We may hold your funds after the closure of your account to cover any debts to us, payments that you approved before your account was closed or legitimate claims and rights of third parties. We hold the right to debit your account and reverse the payment in the event that remaining funds on your accounts originate from a (credit) card payment.

In the event that you hold any funds in any other currency than the euro when we terminate our agreement with you, we may decide, at our discretion, to transfer these funds in their respective currency or to convert these to euros first before transferring the funds to you.

52. Legal nastiness

We value transparency above everything else. That's why we're taking some time to talk about 'responsibilities and liabilities' in this chapter. Who is responsible for what? What can you expect from us? And what do we expect from you? Hold on to your seat, here we go!

Account

Your account is yours and yours only. This means that only you are allowed to use it, unless specifically stated otherwise. You're responsible for keeping your account safe and for what happens with your account. In other words, you are liable for damages caused with your account and/or which are a result of non-compliance with what these terms and conditions require/ask from you.

Do you know or suspect that someone else has access to your account, or did you notice something strange? Please let us know via the support chat as soon as possible. You're liable for the consequences until the moment you contacted us. In case of abuse or unauthorized use, you should also notify the police. If you act fraudulently, you are liable for all losses on your account. If you act without reasonable care and this causes losses, you may be liable for them.

We can block or limit your access to the bunq app, your account, or someone else's account (a Connect). We will do so if we suspect or know something is wrong.

For example, in case of (suspected) fraud or misuse, or if you do not meet your obligations towards us. Once the reason for the block or limitation no longer exists, we will lift the block or limitation.

If we have blocked or have terminated your account because of (suspected) fraud, we may decide to keep the funds on the account pending the investigation. After the investigation has been concluded and it has been determined that you have not acted fraudulently, we will release the funds.

(…).'