Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0767

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	5 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid van de klacht. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet (inhoudelijk) behandelbaar is omdat de consument zijn klacht over de bank niet binnen de daartoe gestelde termijn bij Kifid heeft ingediend en Kifid geen klachten behandelt over de weigering van de bank om een (nieuwe) overeenkomst te sluiten. De uitzondering uit het Reglement van Kifid gaat in dit geval niet op en of leidt niet tot een ander standpunt.

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 de bank; en 4) de reactie van de consument van 1 juli 2024.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 20 augustus 2020 een betaalrekening bij de bank geopend. Hij heeft verschillende sub-rekeningen geopend en hij had een aantal e-mailadressen en telefoonnummers aan zijn rekening bij de bank gekoppeld.

2.2 De bank heeft begin 2022 een aantal ongebruikelijke transacties geconstateerd, waarbij snel fondsen werden doorgesluisd naar rekeningen in het buitenland. De bank heeft daarom op 10 februari 2022 zijn account geblokkeerd en de consument daarover geïnformeerd.

2.3 Volgens de bank heeft de consument zicht tijdens het onderzoek zeer beledigend en bedreigend geuit richting haar medewerkers. De bank heeft de relatie met de consument beëindigd en hem daarover geïnformeerd.

2.4 De bank heeft de rekening van de consument op 8 maart 2022 gesloten.

2.5 Op 24 maart 2022 heeft de consument de € 45,55 ontvangen die nog op zijn rekening stond. Op 14 september 2022 is vervolgens nog een bedrag van € 139,99 teruggestort op zijn rekening bij een andere bank, welk bedrag hij op 14 september 2022 heeft ontvangen.

2.6 De consument heeft op 24 februari 2022 een klacht over de bank bij Kifid ingediend. Bij brief van 28 februari 2022 is hij door Kifid geïnformeerd dat zijn klacht nog niet in behandeling kon worden genomen omdat de interne klachtprocedure nog niet was afgerond. De consument heeft daarop niet meer gereageerd en dat dossier [dossiernummer] is op 3 mei 2022 (automatisch) afgesloten.

2.7 De onderhavige klacht heeft de consument op 7 april 2024 bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de bank zonder reden zijn account (betaalrekening) heeft gesloten en de overeenkomst met hem heeft beëindigd. Als mogelijke oplossing heeft hij gesteld dat de bank opnieuw een account voor hem moet openen.

Het verweer

2.9 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

Kan Kifid de klacht behandelen?

3.1 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de klacht niet door Kifid kan worden behandeld. De bank heeft daartoe aangevoerd dat voor zover de klacht gaat over de beëindiging van de overeenkomst de klacht te laat is ingediend. Voor zover de consument heeft gevraagd om een nieuwe overeenkomst (betaalrekening) bij de bank te sluiten is de klacht volgens de bank niet-ontvankelijk.

3.2 De commissie volgt het verweer van de bank en is van oordeel dat de klacht van de consument op grond van het reglement van Kifid[1] (hierna: het reglement) niet door haar (inhoudelijk) kan worden behandeld. De commissie licht dat als volgt toe.

[1] Reglement Geschillencommissie Kifid – zoals dat geldt vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl .

Tot wanneer kan een klacht worden ingediend bij Kifid?

3.3 Uit vraag 7 onder punt 1 van het reglement volgt dat de consument een klacht bij Kifid kan indienen tot 1 jaar nadat hij de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener, tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen of binnen een redelijke termijn nadat de consument op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend wordt door Kifid strikt nageleefd. Daarbij beoordeelt Kifid in eerste instantie of de klacht binnen de genoemde driemaandstermijn is ingediend. Is dat niet het geval dan kan een klacht toch in behandeling worden genomen als deze bij Kifid is ingediend binnen een termijn van één jaar na de datum waarop voor het eerst bij de financiële dienstverlener is geklaagd. Van belang hierbij is dat de consument op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht bij Kifid in te dienen.

3.4 Vast staat dat de bank de overeenkomst met de consument op 8 maart 2022 heeft beëindigd. De consument was op dat moment al bekend met het bestaan van Kifid omdat hij in eerste instantie al op 24 februari 2022 een klacht over de bank bij Kifid had ingediend. Op dat moment was echter niet duidelijk of de interne klachtprocedure van de bank was afgerond. De consument is daar bij brief van 28 februari 2022 door Kifid over geïnformeerd. De consument is vervolgens daar niet meer (binnen 8 weken) op teruggekomen. Kifid heeft daarom op 3 mei 2022 zijn dossier gesloten.

3.5 Het is voorts duidelijk dat de consument klaagt over de beëindiging van zijn betaalrekening bij de bank. Volgens de consument heeft de bank zijn rekening zonder reden gesloten. Dit was in februari 2022 ook al onderwerp van zijn klacht over de bank. Hoewel de klacht in 2022 niet inhoudelijk door Kifid is behandeld, heeft de consument vervolgens wel te lang gewacht om zijn klacht over de bank (opnieuw) in te dienen. De consument heeft namelijk bijna twee jaar later, op 7 april 2024, zijn klacht (opnieuw) ingediend bij Kifid. Kifid neemt deze – herhaalde – klacht echter niet opnieuw in behandeling.

Waarover kan géén klacht worden ingediend bij Kifid?

3.6 Voor zover de consument ook heeft verzocht om opnieuw een betaalrekening bij de bank te kunnen sluiten, betreft dat een (nieuwe) klacht over de weigering van de bank om een (nieuwe) overeenkomst met hem aan te gaan. Op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement behandelt Kifid geen klachten over de weigering van een financiële dienst-verlener (de bank) om met een consument een overeenkomst te sluiten.

3.7 Hierbij geldt één uitzondering, namelijk als de klacht is dat de financiële dienstverlener (de bank) misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie is echter van oordeel dat deze uitzondering in dit geval niet op gaat. De consument heeft dat in beginsel niet gesteld en, voor zover dat wel in zijn klacht kan worden gelezen, heeft hij dat niet althans onvoldoende onderbouwd.

Bovendien heeft de bank gesteld en met stukken onderbouwd dat de consument zich herhaaldelijk zeer onbeleefd en bedreigend heeft geuit tegen medewerkers van de bank. Dat de bank daarom geen zaken meer met hem wenst te doen, acht de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat de commissie de klacht van de consument over de bank niet (inhoudelijk) kan beoordelen. Gelet op vraag 7 onder punt 1 van het reglement heeft de consument zijn eerdere klacht te laat ingediend en op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement behandelt Kifid geen klachten over de weigering van een financiële dienstverlener (de bank) om met een consument een (nieuwe) overeenkomst te sluiten.

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. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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