# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0931

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 28 oktober 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Volksbank N.V. gevestigd te Utrecht, h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepaling uit de wet |

## Samenvatting

Betaalrekening. De consument is van mening dat de bank hem op onterechte gronden tot ander rekeninggebruik van zijn particuliere betaalrekening wilde verplichten. Anders dan de bank heeft aangenomen is volgens de consument van zakelijk gebruik van zijn particuliere betaalrekening geen sprake. De consument heeft inmiddels elders een nieuwe betaal-rekening afgesloten. De consument heeft gesteld vanwege de handelwijze van de bank (financiële en immateriële) schade te hebben geleden die de bank moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de schadevorderingen moeten worden 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 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 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 hield bij de bank een particuliere betaalrekening aan. In het daarop toepasselijke Reglement ASN Privérekeningen (hierna: het reglement) staat in artikel 13:

> *"(...) De betaalrekening die je hebt geopend, is alleen voor particulier gebruik. Je mag de betaalrekening dus niet zakelijk gebruiken.*

*Gebruik je de betaalrekening toch zakelijk? Dan kan je geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij je betaalrekening horen. Ook kunnen we dan het gebruik van de betaalrekening beperken of de betaalrekening beëindigen (...)"*

2.2 De bank heeft op 13 februari 2024 de consument gebeld over zijn rekeninggebruik. Naar aanleiding van dit telefoongesprek heeft de bank de consument een mail gestuurd met in de bijlage een brief van dezelfde datum met als onderwerp *"Zakelijk gebruik van uw betaalrekening"*. In die brief staat:

*"(...) in het kader van de Wet op het financieel toezicht (Wft) monitoren wij de rekeningen van onze klanten. Daarbij hebben we vastgesteld dat u uw particuliere bankrekening mogelijk voor zakelijke doeleinden gebruikt. (...)*

*Graag wijzen wij u op artikel 13 van ons Reglement Privérekeningen, getiteld 'Gebruik van uw betaalrekening'. Daarin staat onder meer: 'De betaalrekening die u heeft geopend, is alleen voor particulier gebruik. U mag de betaalrekening niet zakelijk gebruiken'.*

*Wij verzoeken u vriendelijk deze artikelen in acht te nemen door de betaalrekening niet te gebruiken voor zakelijke doeleinden. Lukt het niet om binnen 1 maand na datum van deze brief uw betaalrekening alleen voor particuliere betalingen te gebruiken? Dan blokkeren we de rekening.*

***Open een zakelijke rekening***
*Een zakelijke rekening heeft als voordeel dat u privé en zakelijk gescheiden houdt. Handig voor uw eigen overzicht en voor de boekhouding. Mogelijk is onze ASN Betaalrekening Zelfstandigen een oplossing voor u. (...)"*

2.3 De consument heeft de bank hierop enkele keren gebeld. Hiernaast heeft de consument de bank diverse mailberichten gestuurd. De bank heeft de consument op 15 februari 2024 om 11.19 uur gemaild:

*"(...) Bedankt voor uw e-mails van donderdag 15 februari 2024.*

*Zoals aangegeven in onze brief van 13 februari 2024 willen we graag respectvol met elkaar omgaan. Ik begrijp dat de discussie over uw rekeninggebruik u veel doet en u hier een vervelend gevoel aan over houdt. Maar telefonisch schreeuwen, schelden en dreigen met zelfmoord richting onze medewerkers is voor ons onacceptabel. Daarom hebben we u hierop aangesproken in onze brief van 13 februari 2024. Een zelfmoorddreiging heeft daarnaast veel impact op onze medewerkers en nemen we erg serieus. Daarom hebben we de politie op de hoogte gesteld.*

*De afdeling Veiligheidszaken is inhoudelijk niet betrokken bij de discussie over uw rekeninggebruik en kan u daarom geen antwoord geven op uw vragen/bezwaren hierover.*

*Ik heb de behandelende afdeling verzocht om uw inhoudelijke vragen en bezwaren te beantwoorden en met u mee te kijken naar een oplossing. U zult hier van hun een aparte e-mail over ontvangen. (...)"*

2.4 De consument heeft vervolgens bij de bank een klacht ingediend met het verzoek om betaling van een schadevergoeding van € 50.000,-. De bank heeft hierop per brief van 5 maart 2024 gereageerd en zijn klacht en vordering afgewezen.

2.5 De consument heeft op 13 maart 2024 het saldo op de betaalrekening overgemaakt naar zijn nieuwe rekening bij een andere bank. Op 20 maart 2024 heeft de bank de betaalrekening gesloten.

*De klacht en vordering*

2.6 De consument klaagt erover dat de bank hem het bankieren onmogelijk maakte door met het blokkeren van de betaalrekening te dreigen. De consument vindt dat hij gewoon had moeten kunnen doorgaan met het bankieren bij de bank. Daarnaast klaagt de consument over de omgang door de bank met een klant die volgens haar zelfmoord wil plegen. De consument stelt dat hij door de handelwijze van de bank schade heeft geleden die de bank moet vergoeden. Hij vordert dat de bank zijn schade vergoedt en begroot deze op € 50.000,-, (€ 1.000,- vanwege financiële schade en € 49.000,- vanwege immateriële schade) met de wettelijke rente daarover per 5 maart 2024. Hiernaast vordert de consument dat de bank haar excuses aanbiedt. Ter ondersteuning van zijn klachten en vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

2.7 De consument heeft als hobby in- en verkoop van munten. Hij maakt geen winst. Dit is de enige hobby die hij heeft. Hij lijdt aan PTSD. Hij heeft geen betaald werk. Hij vindt dat de bank met hem een gesprek had moeten voeren in plaats te dreigen met het blokkeren van zijn betaalrekening. De consument legt uit dat twee van de drie transacties inderdaad hobby gerelateerd waren. Hij vindt dat de bank duidelijker moet zijn dat klanten die met een hobby (zoals de consument) bezig zijn en geen winst maken niet welkom zijn. In zo'n geval moet de bank alternatieven aanbieden en tijd geven om over te stappen naar een andere bank.

2.8 De consument stelt dat het openen van en zakelijke rekening niet lukt omdat hij zich niet bij de Kamer van Koophandel (hierna: KvK) kan inschrijven. Dit is volgens de consument ook af te leiden uit het overzicht dat hij instuurde van de chatgesprekken die hij hierover voerde met de KvK.

2.9 Over de omgang door de bank met een klant die volgens de bank zelfmoord wil plegen merkt de consument op dat hij vindt dat de bank in een dergelijk geval de telefoon moet opnemen als de klant weer belt. Het is goed om te proberen iemand die zelfmoord wil plegen op andere gedachten te brengen en te blijven communiceren totdat de hulp-diensten aanwezig zijn. De consument kan zich niet herinneren dat hij gescholden heeft.

Hij heeft misschien met stemverheffing gesproken en biedt daarvoor zijn excuses aan. De politie is naar aanleiding van de 112-melding door de bank bij de consument langs geweest. Over dit bezoek door de politie schrijft de consument:

> *"De politie vond het trouwens wel min of meer lollig toen ze langs kwamen, was net met de afwas en de was doen bezig en moest er zelf ook wel om lachen".*

2.10 De consument heeft over zijn gestelde schade aangevoerd dat hij veel tijd aan deze kwestie heeft moeten besteden waardoor hij enkele hand- en spandiensten niet kon uitvoeren of nooit meer mag doen. Enkele relaties hebben *'hun relatie'* beëindigd en sommige mensen kregen foutmeldingen bij overboekingen. De goede naam van de consument is geschaad, hij werd van criminaliteit beschuldigd.

*Het verweer*

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank heeft kort gezegd betwist dat zij het de consument onmogelijk maakte om te bankieren. De consument had hiermee door kunnen gaan als hij zijn aantal inkoop- en verkooptransacties drastisch had beperkt. De bank merkt op dat het niet altijd glashelder is wanneer normaal particulier gebruik overgaat in zakelijk gebruik, maar dat intern is vastgesteld dat de consument gemiddeld per maand 50 bedragen ontving die direct aan de munthandel waren te relateren. En dat maandelijks tientallen betalingen met de inkoop van munten te maken leken te hebben. De bank wijst er voorts op dat de consument een eigen website heeft en op 5 maart 2024 784 artikelen te koop aanbood met prijzen variërend van 5 cent tot 200 euro. Over de met de KvK gevoerde chatgesprekken merkt de bank op dat als aan de helpdesk van de KvK wordt gevraagd of de consument zich als hobbyist kan inschrijven, daarop een negatief antwoord is te verwachten. De bank voegt hieraan toe dat het niet aan haar is (en zij dat ook niet kan) om te oordelen of de consument ondernemer voor de inkomstenbelasting of de btw moet zijn.

2.12 Over het contact met de consument schrijft de bank dat het gesprek op 13 februari 2024 en de vervolggesprekken moeizaam en onprettig verliepen. Nadat de bank met de consument heeft gebeld, heeft de consument nog enkele malen met de bank telefonisch contact gehad. De bank heeft nadat de consument met zelfmoord had gedreigd uit voorzorg de politie ingeschakeld en vanaf toen niet meer op zijn pogingen tot telefonisch contact gereageerd vanwege diens onbehoorlijke gedrag.

2.13 De volledige schadevordering wijst de bank af bij gebrek aan onderbouwing ervan.

## 3. De beoordeling

*Waar het omgaat*

3.1 In de kern dient de commissie te oordelen over de vraag of de bank de door de consument gevorderde schade moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

*De gestelde schade kan niet worden toegewezen*

3.2 In het midden kan blijven of er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank omdat de gevorderde schade op zichzelf al niet kan worden toegewezen. De commissie licht dit hieronder toe.

3.3 Allereerst stelt de commissie vast dat de bank de vordering ter zake de gestelde schade voor wat betreft de beide onderdelen gemotiveerd heeft betwist en dat de consument daartegen niets naders heeft ingebracht. Los van het feit dat het dossier voor de gevorderde schadeposten geen aanknopingspunten biedt, is het verband tussen de handelwijze van de bank en de schade niet komen vast te staan en is de gevorderde schade onvoldoende onderbouwd.

3.4 De commissie voegt hieraan het volgende nog toe voor wat betreft de vordering tot vergoeding van immateriële schade. Voor een dergelijke vergoeding is alleen plaats in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (de wettekst staat in de bijlage). De commissie is van oordeel dat de klacht niet geplaatst kan worden onder één van die gronden. Voor wat betreft de in dat wetsartikel onder b genoemde grond overweegt de commissie dat zij begrijpt dat de consument door de handelwijze van de bank stress heeft ervaren, maar psychisch onbehagen of een gekwetst gevoel is in dit geval niet voldoende.[1]

*Over het aanbieden van excuses kan de commissie niet beslissen*

3.5 De commissie kan, tot slot, niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses door de bank. Dat veronderstelt een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen.[2] Excuses zijn rechtens niet afdwingbaar.[3]

[1] Zie Hoge Raad 13 januari 1995, NJ 1997, 366.
[2] Zie Kifid nrs. 2014-391 en 2015-070, te raadplegen via het uitsprakenregister op www.kifid.nl.
[3] Zie Kifid nr. 2021-0136

## 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 2024, 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 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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

**Burgerlijk Wetboek**

Artikel 6:106
Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;

b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;

c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.