Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0873

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	20 november 2023
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 klacht. De consument vordert vergoeding van gemiste rente over zijn spaarrekening. bunq heeft toegelicht waarom er geen rente is uitgekeerd en aangeboden de rente te vergoeden. De consument heeft dat aanbod niet geaccepteerd en zijn klacht voortgezet. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende belang bij zijn vordering omdat bunq heeft aangeboden de schade te vergoeden. De klacht is daarom 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) de aanvullende stukken van de bank en 4) het verweerschrift 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 heeft een spaarrekening bij de bank.

2.2 Op 21 april 2023 is de consument via de app van de bank verzocht om inkomensgegevens in te dienen. Op 6 mei 2023 is de spaarrekening van de consument door de bank als ‘inactief’ aangemerkt omdat nog geen inkomensgegevens waren ontvangen. In de periode dat de spaarrekening inactief was, heeft de bank geen rente uitgekeerd over het saldo op de spaarrekening.

2.3 De consument heeft op 22 mei 2023 een loonstrook geüpload via de app van de bank. Vanaf dat moment werd de spaarrekening weer als 'actief' aangemerkt.

2.4 Op 7 juni 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht alsnog rente uit te keren over de periode van 6 mei 2023 tot 22 mei 2023. Dat verzoek is door de bank afgewezen op 13 juni 2023, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

2.5 Nadat de klacht bij Kifid was ingediend heeft de bank de consument meermaals aangeboden om tegemoet te komen aan zijn klacht door de gemiste rente alsnog aan hem uit te keren. De consument heeft dat aanbod niet geaccepteerd en de procedure bij Kifid voortgezet.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de bank het uitkeren van rente niet had mogen stopzetten. De bank heeft hem gewezen op informatie op het public forum 'Together' van de bank, waar te vinden zou zijn dat hij binnen 14 dagen een loonstrook had moeten aanleveren en wat de consequentie is als hij dat niet doet. De bank heeft hem nooit op dit forum gewezen. Bovendien was het verzoek om inkomensgegevens summier en was hij in de periode daarop volgend op vakantie, waardoor hij geen loonstrook kon aanleveren. Het is niet redelijk dat de bank zijn spaarrekening als inactief heeft aangemerkt.

2.7 De consument vordert vergoeding van de rente die hij in de periode van 6 mei 2023 tot 22 mei 2023 is misgelopen, wat neerkomt op een bedrag van € 83,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 juni 2023.

Het verweer

2.8 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

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank ertoe gehouden is de niet uitgekeerde rente aan de consument te vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat zij de klacht van de consument niet inhoudelijk kan behandelen vanwege onvoldoende belang. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 In artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt. De bank heeft nadat de klacht bij Kifid was ingediend aangegeven de gang van zaken te betreuren en de communicatie over het uitkeren van rente bij accounts met inactieve status nader tegen het licht te houden.

De bank heeft de consument aangeboden het bedrag van € 82,57 aan de consument uit te keren. De consument heeft dat aanbod telkens afgewezen en aangegeven dat zijn klacht daarmee onbeantwoord blijft omdat het beleid niet helder is.

3.3 In haar verweerschrift heeft de bank toegelicht dat in haar algemene voorwaarden is opgenomen dat rente alleen wordt berekend in de periode dat de consument een actieve gebruiker is. In de voorlichtingspagina met informatie over het verzoek om inkomens-gegevens is opgenomen dat het account van de consument als 'restricted' wordt aangemerkt als er binnen 14 dagen geen inkomensgegevens zijn aangeleverd. In het verweerschrift heeft de bank erkend dat de communicatie hierover beter kan en dat gebruikers beter op de gevolgen kunnen worden gewezen van het niet tijdig indienen van inkomensgegevens. De bank heeft ook aangegeven de gang van zaken te betreuren en nogmaals aangeboden de gemiste rente van € 82,57 aan de consument te vergoeden.

3.4 De commissie stelt vast dat de bank daarmee is tegemoetgekomen aan de vordering van de consument. Daarmee is het belang bij de klacht komen te vervallen. Desondanks heeft de consument het aanbod niet geaccepteerd en zijn klacht voortgezet. Naar de commissie begrijpt stelt de consument dat het belang bij een uitspraak erin is gelegen dat hij nog altijd een spaarrekening heeft bij de bank en dat hij voor de toekomst duidelijkheid wil hebben over hoe de bank in dit soort situaties dient te handelen. Dit is naar het oordeel van de commissie onvoldoende belang. Een mogelijk toekomstig belang is onvoldoende om de klacht op dit moment in behandeling te nemen. Op dit moment kan ook niet worden vastgesteld dat zich in de toekomst opnieuw een probleem zal voordoen, temeer omdat de bank heeft aangegeven haar werkwijze tegen het licht te houden en de consument in de toekomst beter te informeren. Mocht de consument in de toekomst belang hebben bij een uitspraak op een soortgelijke klacht, dan kan hij daarover op dat moment een klacht indienen.

3.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van de consument niet-behandelbaar wordt verklaard, omdat de consument onvoldoende belang heeft bij zijn vordering.

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 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