# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1134

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 27 december 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vorderingen afgewezen |

## Samenvatting

Beëindiging bankrekening. De bank heeft op enig moment de drie bankrekeningen van de consument beëindigd. De consument klaagt dat de bank hiervoor geen reden heeft gegeven. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de reden voor beëindiging alsnog toegelicht. Daarnaast stelt de consument dat het door de bank uitgekeerde saldo lager is dan het saldo dat op de bankrekeningen stond op het moment van beëindiging. De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat dit inderdaad het geval is. De consument heeft dit namelijk onvoldoende aangetoond. Als laatste vindt de consument dat de bank hem bankafschriften moet verstrekken in het door hem gewenste format. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht kan worden. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen 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 en de bank; 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 niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument hield sinds 24 juni 2023 drie bankrekeningen aan bij de bank: een betaalrekening, een spaarrekening en een gezamenlijke rekening.

2.2 Op 10 december 2023 heeft de bank hem geïnformeerd dat zijn bankrekeningen werden beëindigd.

2.3 Nadat de consument met de bank gecorrespondeerd heeft over de beëindiging van de rekeningen, heeft de consument op 13 mei 2024 een klacht ingediend bij de bank. Als reactie daarop heeft de bank op 5 juni 2024 een e-mail gestuurd aan de consument. Daarin heeft zij het volgende geschreven:

> *"(...)*
> *On December 11th, 2023 , we completed the permanent closure of your account without a notice period. In certain cases, we may need to immediately block the access to our app and/or terminate the agreement without any liability or obligations to you. This is stipulated in the terms and conditions to which you agreed when you first opened the account with us. You can find the terms and conditions here: https://www.bunq.com/legal/personal. Below you can find some examples of such cases. Please note that this list is not conclusive.*
>
> *1. you do not comply with these terms and conditions and any related documents;*
> *2. we are required to do so by law;*
> *3. you become, or we suspect you might become, insolvent or the subject of any insolvency proceedings;*
> *4. 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;*
> *5. you pass away;*
> *6. 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;*
> *7. 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;*
> *8. we have reasons to believe that you've let someone else access and use your account;*
> *9. you're in breach of any agreement you have with us; 10. our research has indicated that your risk profile has changed; 11. you are no longer a resident of a member state of the European Economic Area; or 12. we have reason to believe that you use your account for commercial purposes.*
>
> *We have determined that the use you make of your account is not in line with the expected usage of our product(s) and/or service(s) as described above. At the moment of account closure, you still had a positive balance on your account. Please provide us with an IBAN on your name and proof of ownership. As soon as we received the required document, we will be able to refund the positive balance.*
> *(...)"*

2.4 Op 13 juni 2024 heeft de bank een bedrag van € 131,44 aan de consument overgemaakt.

*De klacht en de vorderingen*

2.5 De consument vordert dat de bank hem een bedrag van € 250,- betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 11 december 2023. Daaraan legt hij het volgende ten grondslag.

2.6 De bank heeft geen specifieke reden gegeven waarom zij op 10 december 2023 de bankrekeningen van de consument heeft beëindigd. De bank moet helder zijn over de reden die aan deze beëindiging ten grondslag lag.

2.7 Daarnaast stelt de consument dat het door de bank op 13 juni 2024 uitgekeerde bedrag van € 131,44 te laag is. Volgens de consument was het saldo op de bankrekeningen op het moment van beëindiging veel hoger. Hij vordert dat de bank dit verschil aan hem vergoedt.

2.8 Nadat de bank in de klachtenprocedure bij Kifid de consument heeft voorzien van een uitdraai van de transacties op zijn rekeningen, heeft de consument zijn klacht uitgebreid. Hij klaagt nu ook over de door bank toegezonden afschriften. Hij neemt met deze afschriften geen genoegen omdat deze over de gehele periode gaan dat hij de betaalrekeningen aanhield. Als hij wil weten welk bedrag op 11 december 2023 op zijn rekening stond, moet hij 26 pagina's aan transacties bij elkaar optellen en van elkaar aftrekken. Hij verwacht dat de bank een automatisch systeem heeft waarmee zij ook afschriften kan uitdraaien over een meer specifieke periode, zoals 1 december 2023 tot 11 december 2023. Hij wil afschriften ontvangen die zien op een periode van een week of een maand.

*Het verweer*

2.9 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 In eerste instantie heeft de consument geklaagd over de beëindiging van zijn betaalrekeningen door de bank en het feit dat de bank hem niet heeft geïnformeerd over de reden daarvan. Tijdens de klachtenprocedure bij Kifid heeft de bank een toelichting verstrekt over de reden van de beëindiging. De commissie constateert dat de consument op deze toelichting niet meer gereageerd heeft. Evenmin heeft de consument geklaagd dat de beëindiging van de bankrekening onterecht was. De commissie gaat er daarom van uit dat de bank, naar de mening van de consument, voldoende op dit klachtonderdeel heeft gereageerd en zal dit klachtonderdeel verder onbesproken laten.

3.2 Wel merkt de commissie ten overvloede op dat mogelijk veel onbegrip bij de consument voorkomen had kunnen worden, als de bank hem direct bij de beëindiging had geïnformeerd over de reden van beëindiging.

Het is de commissie niet duidelijk waarom de bank dit niet gedaan heeft en zij volstaan heeft met een algemene e-mail zonder dit op de situatie van de consument toe te passen.

*De bank hoeft geen aanvullend bedrag aan de consument te betalen*

3.3 De consument stelt dat de bankrekeningen op 11 december 2023 een hoger saldo hadden dan het door de bank aan hem uitgekeerde bedrag van € 131,44. Hij vordert dat de bank het verschil, vermeerderd met wettelijke rente, aan hem uitkeert.

3.4 De bank heeft afschriften verstrekt waaruit blijkt dat de spaarrekening van de consument op 11 december 2023 een saldo van € 50,- had. Het saldo van de betaalrekening bedroeg op 11 december 2023 een bedrag van € 81,44. Deze bedragen tellen op tot € 131,44 en dat is het bedrag dat de bank aan de consument heeft uitgekeerd.

3.5 Nu de bank de stellingen van de consument dat het saldo op de bankrekeningen meer bedroeg dan € 131,44 gemotiveerd heeft betwist, is het aan de consument om zijn stellingen met bewijzen te onderbouwen. Dat heeft hij niet gedaan. Het is daarom niet vast komen te staan dat de betaalrekeningen een hoger saldo hadden dan het door de bank uitgekeerde bedrag. De bank hoeft daarom geen aanvullend bedrag aan de consument te betalen.

*De bank hoeft geen andere bankafschriften aan de consument te verstrekken*

3.6 De consument neemt geen genoegen met de door de bank verstrekte afschriften. Hij is van mening dat de bank hem andere afschriften moet verstrekken in de vorm van, zoals de commissie begrijpt, de schriftelijke bankafschriften die voorheen door banken werden verzonden.

3.7 De commissie kan zich voorstellen dat het voor de consument niet eenvoudig is om op basis van 26 pagina's aan transacties het totaal van inkomende en uitgaande transacties voor een specifieke maand vast te stellen. De bank is echter niet verplicht om afschriften te verstrekken in het door de consument gewenste format. Het is aan de bank om te bepalen op welke wijze zij de afschriften vormgeeft. Wel vindt de commissie dat de bank meer uitleg had mogen geven over de reden waarom zij niet een afschrift van alleen de maand december 2023 heeft verstrekt. Dit maakt echter niet dat de klacht van de consument gegrond is.

3.8 Overigens merkt de commissie op dat de bank tijdens de klachtenprocedure bij Kifid de consument heeft voorzien van een instructie waarmee hij zelf een uitdraai kan maken van zijn bankrekeningen. Op grond daarvan zou hij volgens de bank de door hem gewenste informatie kunnen krijgen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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