Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0956

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk,
ir. A. van den Berg MBA, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	10 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Blokkade betaalrekening. De afdeling Continuous Fraud Detection (CFD) van de bank heeft de rekening van de consument geblokkeerd. De consument vindt dat de bank niet het recht had om zijn rekening te blokkeren. De commissie overweegt dat er sprake was van een ongebruikelijk rekeningverloop en dat de consument daar geen afdoende verklaring voor heeft gegeven (terwijl de bank daar wel naar gevraagd had). In dat licht is de blokkade van de betaalrekening niet onaanvaardbaar. De vordering wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; en 5) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 2 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig de heer [naam] (behandelaar beroepszaken).

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 betaalrekening bij de bank. Hierop zijn de Algemene Bankvoorwaarden en het Reglement Privérekening van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 2 en 3 april 2022 zijn er twee grote bedragen (twee keer € 25.000,-) bijgeschreven op de rekening van de consument.

2.3 Op 3 april 2022 heeft de afdeling Continuous Fraud Detection (CFD) van de bank de rekening van de consument geblokkeerd.

2.4 Op 6 april 2022 heeft de bank de consument hierover een e-mail gestuurd en daarin twee vragen gesteld:

> *"Uw rekening is door ons geblokkeerd. Kunt u aangeven waarvoor u de SNS rekening gebruikt? Kunt u ook aangeven of u inkomen op uw SNS rekening gaat ontvangen en wanneer u dit inkomen verwacht?*
>
> *Uw rekening is momenteel onderdeel van een onderzoek, tot die tijd houden wij de rekening(en) geblokkeerd.*
>
> *Ik hoor graag van u.*
>
> *Heeft u leefgeld op uw rekening ontvangen? Stuur dan een e-mail naar cfd@devolksbank.nl met het onderwerp "opnemen leefgeld". Vermeld daarin minimaal uw naam en rekeningnummer. Zonder deze gegevens kunnen wij uw verzoek niet in behandeling nemen. Wij zullen uw rekening tijdelijk deblokkeren. U krijgt een bericht per e-mail wanneer u uw leefgeld kunt opnemen. Houdt uw e-mail dus goed in de gaten.*
>
> *Onder leefgeld wordt verstaan: salaris, loon, uitkeringen en of ontvangen toeslagen van overheidsdiensten. Alle andere bijschrijvingen betreft geen leefgeld en mag niet worden opgenomen."*

2.5 Dezelfde dag heeft de consument daar als volgt op gereageerd:

> *"Ten eerste:*
> *- Waarom is mijn bank geblokkeerd?*
> *- Waar van wordt ik verdacht?*
> *- Wat is het grondbeginsel dat jullie zomaar zonder kennisgeving iemands bank blokkeren?*
> *- Welke wetgeving geeft jullie het recht om gelijk tot blokkade over te gaan?*
> *- Wanneer is er een onderzoek gestart?*
> *- Wat is de reden van het starten van het onderzoek?*
> *- Wanneer is het onderzoek afgerond?*

En als laatste, ik heb gelijk een advocaat in handen genomen, die verder een kortgeding zal starten naar het onregelmatig handen en het doorschieten betrekking tot het blokkeren van een bankrekeningnummer zonder kennisgeving nog een grondbeginsel. Buiten de schade die ik geleden heb, zal er zowel schade verhaald worden op jullie naar het onregelmatig handen. Al zou mijn bank nu vrij komen van de blokkade zal er als nog een rechtszaak starten tegen het onregelmatig handelen.

Hoop u voldoende te hebben geïnformeerd."

2.6 Op 8 april 2022 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd en daarin onder meer het volgende aangegeven:

"De vragen die u stelt zijn terug te herleiden aan de transactie die in het verleden plaats hebben gevonden. Ik gebruik mijn bank zoals elke burger gebruikt maakt en mag maken van een bank. Geld ontvangen geld gebruiken basis zaken ermee betalen eten betalen levensbehoeften. De vragen die u stelt slaan nergens op. Mijn advocaat heeft u bericht, hoop u voldoende te hebben geïnformeerd en wacht nog op mijn vragen en opheffen van blokkade om te kunnen eten stond nu al 2 keer achter een kassa met een volle kar die ik niet kon betalen."

2.7 Op 21 april 2022 heeft de bank de consument laten weten dat zij de bankrelatie met hem zal beëindigen:

"Wij hebben tot op heden (nog) geen (duidelijke) en/of (inhoudelijke) toelichting per email van u ontvangen op de eerder gestelde vragen. Dit heeft als gevolg dat de SNS heeft besloten afscheid te gaan nemen van u als klant. Wij zullen uw rekeningen bij ons opheffen. Dit doen wij onder verwijzing naar artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden."

2.8 Op 26 april 2022 heeft de bank de rekening van de consument gedeblokkeerd, zodat de consument zijn gehele saldo kon overboeken naar een andere bank. De bank heeft er overigens voor gekozen om tijdens de klachtprocedure bij Kifid nog niet over te gaan tot beëindiging van de rekening.

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat de bank niet het recht had om zijn rekening te blokkeren. Hij heeft zich immers niet schuldig gemaakt aan fraude en/of witwassen. Bovendien heeft hij de vragen van de bank beantwoord. Door de onterechte blokkade heeft hij schade geleden. Op 2 april 2022 had hij namelijk € 50.000,- geleend om te investeren in cryptovaluta. De twee grote bedragen die op zijn rekening zijn bijgeschreven, komen voort uit deze geldlening. In de overeenkomst van geldlening is bepaald dat hij de helft van het geleende bedrag op 2 april 2022 moet investeren in XRP en dat hij op 11 april 2022 de andere helft moet investeren in Metaverse VR. Op 11 april 2022 was zijn rekening - ten onrechte - geblokkeerd, waardoor hij op dat moment niet kon investeren in Metaverse VR.

Vlak daarna is de koers van Metaverse VR enorm gestegen. Door de onrechtmatige blokkade is hij deze koerswinst misgelopen (aanvankelijk begroot op € 92.500,- en bij repliek op € 300.000,-). Hij vordert hiervoor een schadevergoeding van de bank.

Het verweer

2.10 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank de rekening van de consument mocht blokkeren. Meer in het bijzonder gaat het om de vraag of de blokkade *op 11 april 2022* rechtmatig was. De schade die de consument stelt te hebben geleden, vloeit namelijk voort uit het feit dat hij op díe datum geld wilde overboeken (om te investeren in Metaverse VR) en dat dat niet mogelijk was vanwege de blokkade van zijn rekening.

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het Reglement Privérekening (zie bijlage) de bevoegdheid heeft om de rekening te blokkeren als zij een vermoeden van fraude heeft. De bank mag van deze bevoegdheid gebruik maken, tenzij dat onaanvaardbaar zou zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is er van een dergelijke onaanvaardbaarheid geen sprake. De bank heeft de rekening geblokkeerd, omdat er sprake was van een ongebruikelijk rekeningverloop op 2 en 3 april 2022. Ter zitting heeft de bank toegelicht dat hier een algoritme aan ten grondslag ligt en dat de blokkade door het systeem wordt uitgevoerd. Waar het systeem van de bank precies op aansloeg, heeft de bank (om begrijpelijke redenen) niet toegelicht. Het dossier bevat voor de commissie echter voldoende aanknopingspunten om het rekeningverloop als ongebruikelijk te kunnen bestempelen. Zo zijn er twee grote bedragen bijgeschreven op een rekening waar vrijwel geen gebruik van werd gemaakt. Vanaf de opening van de rekening (op 13 december 2021) tot aan april 2022 heeft de consument namelijk maar één keer met zijn betaalpas betaald (dit was op 28 januari 2022 bij een supermarkt voor een bedrag van € 2,85). In dat licht is het opvallend dat er begin april 2022 opeens grote bedragen op de rekening werden bijgeschreven en dat een deel daarvan ook weer werd overgeboekt.

3.4 Verder is van belang dat de consument op 6 april 2022 door de bank in de gelegenheid is gesteld om een toelichting te geven op zijn gebruik van de rekening. De commissie stelt vast dat de consument op 6 april 2022 weliswaar *gereageerd* heeft op de vragen van de bank, maar dat hij die vragen in strijd met de bij de bank bekende informatie en deels niet heeft beantwoord. Met het stellen van wedervragen worden de vragen van de bank ook niet beantwoord.

In de onderhavige klachtprocedure is de consument met de verklaring gekomen dat hij geld had geleend (en daarom geld op zijn rekening had ontvangen) en dat hij dit geld wilde investeren in XRP en Metaverse VR. Toen de bank op 6 april 2022 vragen stelde over de rekening heeft de consument deze verklaring niet gegeven. In zijn e-mail van 8 april 2022 heeft de consument daarentegen verklaard dat hij de rekening gebruikt "zoals elke burger" om boodschappen en dergelijke mee te betalen. In deze klacht-procedure heeft de bank naar voren gebracht dat dit niet klopt. De bank heeft namelijk inzage in alle pin- en betaaltransacties (en pogingen daartoe) en de consument heeft maar één keer bij een supermarkt gepind met zijn betaalpas. De consument heeft dit niet weersproken. Tot slot merkt de commissie op dat ook de stelling van de consument dat hij "twee keer achter een kassa met een volle kar stond" die hij vanwege de blokkade niet kon betalen, niet in lijn is met de bevindingen van de bank over het rekeningverloop.

3.5 Kortom: er was sprake van een ongebruikelijk rekeningverloop en de consument heeft daar geen afdoende verklaring voor gegeven (terwijl de bank daar wel binnen een redelijke termijn naar gevraagd had). In dat licht is het niet onaanvaardbaar dat de betaalrekening op 3 april 2022 geblokkeerd werd en op 11 april 2022 nog steeds geblokkeerd was. Van een tekortkoming van de bank is dus geen sprake. Overigens mag een bank, gelet op artikel 5 lid 3 Wwft, geen transacties voor een cliënt verrichten indien een cliënt geen medewerking verleent aan een cliëntenonderzoek als het onderhavige. Dit alles betekent dat de vordering tot schadevergoeding moet worden afgewezen.

3.6 Voor zover de consument ook klaagt over de (voorgenomen) beëindiging van zijn rekening, overweegt de commissie dat de bank op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden een opzegbevoegdheid heeft en dat het in deze zaak niet onaanvaardbaar is dat de bank van deze opzegbevoegdheid gebruik maakt.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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 algemene voorwaarden

Relevante bepalingen uit het Reglement Privérekening

Kunnen we je betaalpas blokkeren?
Als we het nodig vinden, kunnen we je betaalpas blokkeren. Dat kan bijvoorbeeld:
- vanwege de veiligheid.
- als we denken dat het om fraude of niet-toegestaan gebruik van de betaalpas gaat.
- als je rood mag staan en we denken dat je ons niet meer kunt terugbetalen.

Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 3 – Activiteiten en doeleinden

Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
a) uw activiteiten en doelen
b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.