

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0174

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	26 februari 2025
Klacht van	De klager
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement van Kifid

Samenvatting

Behandelbaarheid. De commissie oordeelt dat de klacht tegen de bank niet behandelbaar is omdat de klager geen consument is in de zin van het Reglement.

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 klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) een schikkingsvoorstel van de bank; 4) de reactie van de klager daarop en 5) het verweer 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 29 mei 2024 heeft de klager een betaalrekening geopend bij de bank (hierna: de betaalrekening).
- 2.2 Op 12, 19 en 28 juni 2024 heeft de klager drie betalingen ontvangen op zijn betaalrekening. Naar aanleiding hiervan is de bank een intern onderzoek gestart omdat de betaalrekening niet gebruikt is voor dagelijks bankieren, zoals vermeld in haar algemene voorwaarden.
- 2.3 Op 20 juli 2024 heeft de bank contact opgenomen met de klager om hem hierover te informeren en om documenten bij hem op te vragen. Aan dit verzoek heeft de klager niet voldaan.
- 2.4 Op 26 september 2024 heeft de bank opnieuw contact opgenomen en de klager geïnformeerd dat de overeenkomst met onmiddellijke ingang wordt beëindigd. De bank heeft hiervoor meerdere redenen aangedragen.

- 2.5 Het saldo dat nog op de betaalrekening stond, houdt de bank sindsdien onder zich.

De klacht en vordering van de consument

- 2.6 Volgens de klager heeft hij niets verkeerd gedaan. Hij werkt als zelfstandige en zijn opdrachtgever heeft op 28 juni 2024 € 5.000,- op zijn bankrekening gestort in verband met een opdracht. Dit bedrag wilde hij daarna overboeken naar een andere bank. Hij ontvangt daarnaast regelmatig betalingen op deze betaalrekening voor zijn werk. Omdat hij gebonden is aan 'Non-Disclosure Agreements' kan hij geen details daarover bekendmaken. Om die reden heeft hij maar deels meegewerkt aan het verzoek van de bank om documenten aan te leveren. Dit heeft hij met de bank besproken. Hij begrijpt dan ook niet waarom de betaalrekening zonder waarschuwing gesloten is en het saldo niet is vrijgegeven. Hij vordert dat de bank het geblokkeerde saldo van € 5.000,- aan hem overmaakt, schriftelijk excuses aanbiedt en hem compenseert voor zijn financiële en emotionele schade ad € 7.000,-. Ook vordert hij wettelijke rente.

Het verweer van de bank

- 2.7 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

Welke vragen behandelt de commissie?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd de vraag of de bank de bankrelatie mocht beëindigen en of de bank het saldo van de betaalrekening geblokkeerd mag houden. De bank heeft zich gemotiveerd verweerd en daarbij een beroep gedaan op de niet-behandelbaarheid van de klacht. De commissie zal dit meest verstrekkende verweer als eerste behandelen.

Behandelbaarheid van de klacht

- 3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de klager als zelfstandige software developer werkt en een betaalrekening aanhoudt die hij voor zijn werk gebruikt. De bank stelt dat de klager daarom geen 'consument' is in de zin van het Reglement van Kifid¹ (hierna: Reglement) en beroept zich op niet-behandelbaarheid van de klacht.
- 3.3 Op grond van vraag 5 van het Reglement kan een privépersoon, die een financiële dienst afneemt, een klacht bij Kifid indienen.

¹ Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (versie 1 april 2024), te vinden op www.kifid.nl

Het artikel verduidelijkt dat er sprake moet zijn van een natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen dan mogen die doeleinden niet overheersen.²

- 3.4 Met de bank is de commissie van oordeel dat de klager niet voldoet aan het begrip 'consument' zoals dat in het Reglement is vastgelegd. De reden hiervoor is dat de klacht verband houdt met zijn betaalrekening die hij zakelijk gebruikt voor zijn werk als software developer. 'All i've been doing is receiving payments for jobs that i've done', aldus de klager over het gebruik van zijn betaalrekening. Dat de klager de betaalrekening overwegend ook voor andere niet-zakelijke doeleinden gebruikt, is gesteld noch gebleken.
- 3.5 Gelet op het bovenstaande kan de commissie de klacht niet behandelen. De commissie komt daarom niet meer toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument.

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

² Zie bijlage.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement van Kifid

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

Hoofdstuk 1

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

- a. *Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.*