Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0499

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Blokkeren bankrekening. De consument stelt dat hij schade heeft geleden doordat de bank ten onrechte zijn bankrekening heeft geblokkeerd. Daarnaast stelt de consument dat de bank ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht voor een mislukte overboeking vanaf zijn bankrekening naar een bankrekening bij een bank in Rusland. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden door het blokkeren van de bankrekening. Daarnaast is ook niet gebleken dat de bank ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht voor de mislukte overboeking. De vordering wordt 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 heeft 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 een particuliere betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen is het Reglement Privérekeningen van toepassing verklaard.

Dit reglement bepaalt onder meer het volgende:

"(…) Alleen voor particulieren

De betaalrekening die u heeft geopend, is alleen voor particulier gebruik. U mag de betaalrekening dus niet zakelijk gebruiken.

Gebruikt u de betaalrekening toch zakelijk? Dan kunt u geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij uw betaalrekening horen. Ook kunnen we dan het gebruik van de betaalrekening beperken of de betaalrekening beëindigen. (…)"

2.2 Op 7 april 2022 heeft de consument vanaf zijn bankrekening een transactie van € 1.000,- uitgevoerd naar een bankrekening bij een bank in Rusland.

2.3 Op 14 april 2022 is hiervan een bedrag van € 905,- teruggestort op de bankrekening van de consument.

2.4 Op 22 juni 2022 heeft de bank de consument per brief het volgende geschreven:

"(…) Onderwerp: Herinnering: Zakelijk gebruik van uw betaalrekening

(…) 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' en Artikel 7 van ons Reglement Spaarrekeningen. 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 1.5 maand na datum van deze brief uw betaalrekening alleen voor particuliere betalingen te gebruiken. Dan blokkeren we de rekening. (…)

Heeft u opmerkingen over onze constatering van zakelijk gebruik? Stuur dan een email naar (…) of neem contact op met de ASN Klantenservice, telefoonnummer (…)."

2.5 Per brief van 27 juli 2022 heeft de bank aan de consument geschreven dat zij de bankrekening heeft geblokkeerd.

2.6 Per e-mail van 12 oktober 2022 heeft de consument het volgende aan de bank geschreven:

> *"(…) Op d.d. 30-06-2023 en d.d. 27-07-2022 heb ik u aangeschreven met verzoek om reactie/uitvoering.*
>
> *Op d.d. 05-10-2022 heb ik via uw contactformulier op uw website nogmaals op deze brieven gewezen.*
>
> *Tot aan heden heb ik echter geen enkele reactie daarop van u mogen ontvangen.*
>
> *Na telefonisch contact met uw klantenservice werd mij verzocht om via dit emailbericht u te berichten (…)"*

2.7 Per 14 oktober 2022 is de bankrekening op verzoek van de consument opgeheven, waarbij het resterende saldo naar het door de consument opgegeven rekeningnummer is overgeboekt.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert betaling van een bedrag van € 500,-, te vermeerderen met de wettelijke rente. Daarnaast vordert de consument dat de bank hem nog ten minste vijf jaar toegang verschaft tot zijn voormalige bankrekening, zodat hij de daar aanwezige data kan gebruiken voor zijn administratie.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft voor een mislukte overboeking €100,- aan kosten in rekening gebracht en het is de consument niet duidelijk waarom. De consument is van mening dat wanneer een overboeking niet lukt, daar ook geen kosten voor mogen worden berekend.

2.10 Daarnaast stelt de consument dat de bank zijn bankrekening niet had mogen blokkeren. De consument heeft de brieven die de bank op 14 april 2022 en 13 mei 2022 over vermeend zakelijk gebruik van de bankrekening zou hebben verzonden niet ontvangen. De consument heeft de bank naar aanleiding van de brief van 22 juni 2022 aangeschreven met het verzoek toe te lichten welk gebruik dan precies als zakelijk is gekwalificeerd, maar daarop heeft de bank niet gereageerd. De bank is vervolgens zonder verder overleg overgegaan tot het blokkeren van de bankrekening. Op 17 september 2022 heeft de consument de bank nogmaals aangeschreven, maar ook hierop is niet gereageerd. Doordat de bankrekening was geblokkeerd, maar er nog wel betalingen op binnen kwamen, heeft de consument zijn bankrekening moeten laten opheffen om schade te voorkomen. Het opheffen van de bankrekening heeft echter wel tot schade geleid, die door de consument wordt begroot op € 500,-.

Het verweer

2.11 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 De vraag die voorligt is of de bank schadeplichtig is geworden jegens de consument en of zij de consument toegang dient te verschaffen tot de opgeheven bankrekening. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit wordt hieronder toegelicht.

Mislukte overboeking

3.2 De bank heeft aangevoerd dat zij de transactie wel heeft uitgevoerd, maar dat deze door de ontvangende bank is geweigerd omdat de naam van de begunstigde niet correct was ingevoerd. De bank heeft voor deze transactie € 5,- aan kosten in rekening gebracht, de overige kosten zijn door de buitenlandse bank(en) in rekening gebracht, zodat de bank niet weet waar die kosten op zien. Het betreft een niet-SEPA betaling, die via correspondentbanken wordt uitgevoerd. Al deze banken kunnen kosten in rekening brengen en mogelijk ontstaan er ook kosten door (meerdere) valutawissels, aldus de bank. De bank heeft dit standpunt onderbouwd met een transactieoverzicht, waarop te zien is dat er op 11 april 2022 een bedrag van € 905,- is teruggeboekt door de bank in Rusland, met als vermelding “Bene name is incorrect”.

3.3 De consument heeft betwist dat de naam van de begunstigde onjuist was en stelt dat dit ook niet aannemelijk is, omdat hij eenzelfde transactie bij een andere bank heeft uitgevoerd en deze transactie wel is uitgevoerd.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende toegelicht wat er is gebeurd en waarom er kosten in rekening zijn gebracht. De consument heeft op zichzelf ook niet betwist dat door correspondentbanken kosten in rekening zijn gebracht en uit niets blijkt dat de bank € 95,- aan kosten in rekening heeft gebracht. Het enkele feit dat een overboeking met dezelfde gegevens via een andere bank wel is gelukt is – voor zover dit al vast zou komen te staan – onvoldoende om vast te stellen dat de bank hierin een verwijt te maken valt. Uit het door de bank overgelegde stuk blijkt dat de transactie niet is uitgevoerd, vanwege het vermelden van een incorrecte naam. Het is de verantwoordelijkheid van de consument – en niet van de bank – om ervoor te zorgen dat de naam van de begunstigde juist is vermeld. Nu niet is gebleken dat de bank ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht of dat er door de bank fouten zijn gemaakt bij de uitvoering van de overboeking, wordt de vordering op dit punt afgewezen.

Blokkeren bankrekening

3.5 De bank heeft aangevoerd dat zij meerdere brieven aan de consument heeft verzonden en dat hierop geen reactie is ontvangen. De brieven van 30 juni 2022 en 17 september 2022 zijn door de bank niet ontvangen. Omdat de bank geen reactie ontving van de consument, mocht zij overgaan tot het blokkeren van de bankrekening, aldus de bank.

3.6 De commissie stelt voorop dat de consument geen heropening van zijn bankrekening vordert en dat hij zelf heeft verzocht om de bankrekening op te heffen. De commissie dient de vraag te beantwoorden of dit bij de consument tot schade heeft geleid waarvoor de bank verantwoordelijk is.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden. De consument heeft desgevraagd ook niet nader onderbouwd waar zijn schade precies uit bestaat. Hij stelt dat het gevorderde bedrag een indicatie is van geleden en nog te lijden schade, maar waarom de consument door het blokkeren van de bankrekening schade heeft geleden is niet toegelicht, laat staan onderbouwd. Voor zover de consument stelt dat zijn schade bestaat uit gemaakte kosten en gederfde rentebedragen is het de commissie niet duidelijk om welke kosten het gaat en waarom sprake is van misgelopen rente. Voor zover de consument stelt dat de schade bestaat uit de tijd die hij heeft besteed aan de onderhavige kwestie, geldt dat deze niet voor vergoeding in aanmerking komt.

3.8 Nu niet is gebleken dat van enige schade sprake is, wordt de vordering reeds om die reden afgewezen. Daarom kan in het midden blijven of de bank de bankrekening op 27 juli 2022 mocht blokkeren.

Informatie bankrekening

3.9 De consument vordert verder nog dat de bank hem gedurende vijf jaar toegang verschaft tot de opgeheven bankrekening. De bank heeft hierop aangevoerd dat de consument zelf om opheffing van de bankrekening heeft verzocht en dat hij tussen 17 september 2022 en 14 oktober 2022 voldoende tijd heeft gehad om stukken te downloaden. Mocht de consument nog nadere transactie- of jaaroverzichten nodig hebben, dan kan de bank deze in PFD-formaat aan de consument doen toekomen.

3.10 De commissie is van oordeel dat op de bank geen verplichting rust om de consument toegang te verschaffen tot een opgeheven bankrekening, voor zover dit al mogelijk zou zijn. De consument heeft zelf om opheffing van de bankrekening verzocht en heeft daarbij niet aangegeven dat hij nog nadere stukken nodig heeft. Indien hij nadere stukken nodig had of over andere informatie wenste te beschikken, had hij dit moeten aangeven voordat hij om opheffing van de bankrekening verzocht. Nu de consument dit niet heeft gedaan, komt het voor rekening en risico van de consument dat hij mogelijk niet over alle stukken kan beschikken. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen.

Conclusie

3.11 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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