

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0565

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Helleger,
mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. R.H.W. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	15 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de (Algemene) Bankvoorwaarden

Samenvatting

Blokkade op de betaalrekening. De bank heeft de betaalrekening van de consument tijdelijk geblokkeerd op grond van de Verordening (EU) 2022/328 van de Raad van 25 februari 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014. De consument stelt dat de bank hiermee heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichtingen en dat de consument een schadevergoeding toekomt. De commissie is van oordeel dat de bank de betaalrekening mocht blokkeren en de consument geen schadevergoeding toekomt. De vordering is 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument.
- 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 heeft bij de bank een betaalrekening. Hierop zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Mijn ING van toepassing.¹
- 2.2 De consument heeft de Russische nationaliteit en heeft een tijdelijke verblijfsvergunning in Nederland. Zijn vorige verblijfsvergunning was geldig tot en met 23 september 2024.
- 2.3 Sinds 25 februari 2022 is de Verordening (EU) 2022/328 van de Raad van 25 februari 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014 (hierna: de verordening) in werking.² De bank heeft deze verordening vertaald naar beleid, inhoudende dat iemand met de Russische nationaliteit zonder geldige verblijfsvergunning van een EU-lidstaat, in totaal niet meer dan € 100.000,- aan bijschrijvingen op zijn of haar betaalrekening mag ontvangen.³ Dit totaalbedrag geldt voor de periode vanaf 25 februari 2022.
- 2.4 Op 12 april 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd en hem daarmee geïnformeerd over de EU-sanctieregeling en haar beleid op dat punt.
- 2.5 Op 23 september 2024 is door de consument de limiet van € 100.000,- aan bijschrijvingen overschreden, terwijl op dat moment zijn tijdelijke verblijfsvergunning was verlopen. De bank heeft op grond hiervan en conform haar beleid de betaalrekening van de consument geblokkeerd.
- 2.6 Op 30 september 2024 heeft de consument contact opgenomen met de bank en heeft zich beklagd over de blokkade op zijn betaalrekening. De bank heeft de consument geïnformeerd dat hij een geldige verblijfsvergunning nodig heeft om over de betaalrekening te kunnen beschikken.
- 2.7 Op 9 oktober 2024 heeft de consument zijn nieuwe verblijfsvergunning naar de bank gestuurd, waarop de bank op 10 oktober 2024 de blokkade heeft opgeheven.
- 2.8 De consument heeft zich beklagd over de werkwijze van de bank. Hij heeft hiertoe niet de interne klachtprocedure van de bank doorlopen, wat op grond van vraag 6 van het reglement tot gevolg heeft dat Kifid de klacht niet in behandeling neemt. Omdat beide partijen Kifid hebben verzocht om de klacht desondanks te behandelen en de commissie daarmee heeft ingestemd is de klachtprocedure bij Kifid voortgezet.

¹ De relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden en Voorwaarden Mijn ING zijn opgenomen in de bijlage.

² Verordening (EU) 2022/328 van de Raad van 25 februari 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 833/2014, te vinden op <https://eur-lex.europa.eu>.

³ Zie artikel 5ter lid 1 van de EU-verordening 2022/328 in de bijlage.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument stelt dat de bank in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen jegens de consument door zijn betaalrekening te blokkeren en hem voor de dreigende blokkering niet voldoende te waarschuwen. Hij vordert van de bank een schadevergoeding. De consument heeft deze schade begroot op € 3.700,-, te vermeerderen met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 30 september 2024. De consument voert daarbij het volgende aan.
- 2.10 De consument stelt door de bank niet voldoende gewaarschuwd te zijn, dat hij de limiet van € 100.000,- dreigde te overschrijden en welke consequenties dat zou hebben. Er is door de bank alleen een brief verstuurd op 12 april 2022 om de consument te informeren over de sanctieregelgeving. Daardoor kwam de blokkade voor hem geheel onverwacht. Hij neemt dit de bank kwalijk.
- 2.11 Ook stelt de consument dat het hem niet te verwijten valt dat hij tijdelijk geen geldige verblijfsvergunning had. Door vertraging bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst was het voor de consument niet mogelijk om op tijd zijn nieuwe verblijfsvergunning aan te leveren bij de bank.

Het verweer

- 2.12 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

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de bank in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen door de betaalrekening van de consument te blokkeren en of zij daardoor jegens de consument schadeplichtig is geworden.

Heeft de bank bij het blokkeren en deblokkeren juist gehandeld?

- 3.2 De bank heeft aangevoerd dat zij haar beleid op grond waarvan zij de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd heeft gebaseerd op de verordening. Deze verordening werkt direct door in het Nederlandse rechtssysteem en de bank is daarom verplicht om deze verordening uit te voeren en na te leven. De bank heeft de sanctiebepalingen van deze verordening vertaald in haar beleid. Voor zover voor het onderhavige relevant houdt dit beleid van de bank het volgende in. Iemand met de Russische nationaliteit mag vanaf het moment van inwerkingtreding van de verordening in totaal niet meer dan een bedrag van € 100.000,- aan bijschrijvingen op zijn betaalrekening bij de bank ontvangen. Wordt deze limiet overschreden, dan blokkeert de bank de betaalrekening.

Er geldt een uitzondering op deze regel als de consument in het bezit is van een geldige verblijfsvergunning van een EU-lidstaat. Dit beleid is in overeenstemming met de verordening.⁴

- 3.3 De bank heeft in haar beleid opgenomen dat een gedeeltelijke blokkade wordt opgelegd. Inkomende transacties worden tijdelijk geblokkeerd, maar uitgaande transacties zijn wel mogelijk. De gedachte van de bank hierachter is dat de klant daarmee wel nog aan bestaande financiële verplichtingen kan voldoen en in zijn eerste levensbehoeften kan blijven voorzien. De bank heeft daarmee gekozen voor een minder beperkende maatregel.
- 3.4 Op grond van artikel 2 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden heeft de consument een inspanningsverplichting om relevante informatie en documentatie aan te leveren.⁵ Mocht de consument deze informatie of documentatie niet doorgeven en zijn daardoor zijn persoonlijke gegevens onjuist of onvolledig, dan komt dit voor zijn eigen rekening en risico op grond van artikel 3.3 van de Voorwaarden Mijn ING.⁶
- 3.5 Op 23 september 2024 verliep de verblijfsvergunning van de consument en had hij het maximum van € 100.000,- aan bijschrijvingen overschreden. De verantwoordelijkheid om informatie over de verblijfsvergunning door te geven aan de bank lag op grond van onder meer artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden bij de consument. De consument heeft echter geen contact opgenomen met de bank om aan te geven dat hij een nieuwe verblijfsvergunning heeft aangevraagd en dat de procedure daartoe vertraging heeft opgelopen. Dit komt voor zijn rekening en risico volgens de bank.
- 3.6 De commissie volgt het standpunt van de bank. De bank heeft toepassing gegeven aan de verordening door die te vertalen in beleid. Dat beleid is in overeenstemming met de verordening. Het blokkeren van de betaalrekening van de consument is in overeenstemming met dat beleid en dus met de verordening. Voor zover de consument heeft aangevoerd dat de maatregel die de bank heeft getroffen disproportioneel is volgt de commissie deze stelling van de consument niet. De verordening biedt geen ruimte voor een proportionaliteitstoets. De bank heeft binnen één dag nadat de consument zijn nieuwe verblijfsvergunning heeft ingestuurd zijn betaalrekening heeft gedeblokkeerd. De conclusie luidt dat de bank bij het blokkeren en het deblokken van de betaalrekening voor inkomend betalingsverkeer niet onjuist heeft gehandeld.

Heeft de bank voldoende gewaarschuwd?

- 3.7 De consument heeft ook gesteld dat de bank hem onvoldoende heeft gewaarschuwd voor haar sanctiebeleid. De maximumlimiet zou hem door de bank niet goed zijn uitgelegd.

⁴ Zie artikel 5ter lid 1 en lid 2 van de EU-verordening 2022/328 in de bijlage.

⁵ Zie artikel 2 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden in de bijlage.

⁶ Zie artikel 3.3 van de Voorwaarden Mijn ING in de bijlage.

Voor de consument was het onbegrijpelijk wat de beperking precies inhield. Hij zou daarnaast pas op de dag van de blokkering hiervan op de hoogte zijn gesteld.

- 3.8 De bank stelt daar het volgende tegenover. De consument is wel degelijk gewaarschuwd, door middel van de brief van 12 april 2022. De bank heeft in deze brief uitgelegd wat in de verordening staat en wat haar beleid is gebaseerd op deze verordening. Ook is uitgelegd in deze brief hoe de consument een blokkade kan voorkomen. De verantwoordelijkheid om een geldige verblijfsvergunning toe te sturen en de bank hierover te informeren ligt bij de consument.
- 3.9 De bank begrijpt dat de blokkade van de betaalrekening voor de consument onverwacht is gekomen en daarom heeft de bank haar proces op dit punt aangepast. Klanten van de bank met een tijdelijke verblijfsvergunning worden voortaan voor het verlopen daarvan er door de bank op geattendeerd dat zij tijdig een nieuwe verblijfsvergunning dienen aan te leveren.
- 3.10 Voor de commissie staat vast dat de consument met de brief van 12 april 2022 door de bank voldoende is geïnformeerd over en gewaarschuwd voor de bank voor het sanctiebeleid. Het verwijt van de consument acht zij daarom niet gegrond. Dat de bank door een aanpassing van haar proces inmiddels uitgebreider waarschuwt impliceert niet dat de bank in het geval van de consument onvoldoende heeft gewaarschuwd leidt niet tot een ander oordeel.

Conclusie

- 3.11 De commissie oordeelt dat de bank niet in strijd met op haar rustende verplichtingen heeft gehandeld. De klacht van de consument is ongegrond zodat de daaraan verbonden vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden en artikel 3.3 van de Voorwaarden Mijn ING van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding in casu niet in strijd met deze regelgeving.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

EU-verordening 2022/328

Artikel 5ter

1. Het is verboden deposito's te aanvaarden van Russische onderdanen of natuurlijke personen die in Rusland verblijven, of van in Rusland gevestigde rechtspersonen, entiteiten of lichamen, indien de totale waarde van de deposito's van de natuurlijke persoon, de rechtspersoon, de entiteit of het lichaam per kredietinstelling meer dan 100 000 EUR bedraagt.
2. Lid 1 is niet van toepassing op onderdanen van een lidstaat of natuurlijke personen die in het bezit zijn van een tijdelijke of permanente verblijfsvergunning voor een lidstaat.
(...)

De Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken.

Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Voorwaarden Mijn ING

Artikel 3- Aansprakelijkheid

(...)

3. Wij vergoeden ook geen schade die is ontstaan als:

- Er een storing van Mijn ING is;
- U Mijn ING niet meer kunt gebruiken;
- Een betaling met Mijn ING is geweigerd, of niet goed of niet tijdig wordt verwerkt;
- U via Mijn ING de opdracht geeft om gegevens ter identificatie en/of authenticatie te versturen naar derden en deze opdracht wordt geweigerd of niet goed of niet tijdig wordt verwerkt;
- Uw persoonlijke gegevens in Mijn ING onjuist of onvolledig zijn en u deze ter identificatie en/of authenticatie naar derden verstuurt;
- Er onjuistheden staan in de informatie die u ontvangt via Mijn ING.

De schade wordt wel vergoed als deze is te wijten aan opzet of grove schuld van ING.