Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0849

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder. secretaris)

Datum uitspraak	13 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Yoursafe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Yoursafe
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Blokkade betaalrekening. Yoursafe heeft de betaalrekening van de consument geblokkeerd. Na enkele weken heeft Yoursafe de betaalrekening opgeheven. De consument vordert een schadevergoeding bestaande uit de wettelijke rente over de periode dat de betaalrekening geblokkeerd is geweest. De commissie oordeelt dat Yoursafe is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen jegens de consument, maar dat geen sprake is van schade. 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 Yoursafe; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Yoursafe.

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 Yoursafe 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 in mei 2023 een betaalrekening geopend bij Yoursafe. Op 29 of 30 mei 2023 heeft de consument bemerkt dat de betaalrekening was geblokkeerd voor uitgaande transacties. De consument heeft Yoursafe op 31 mei 2023 per e-mail om opheldering verzocht. Op 2 juni 2023 heeft de consument tevergeefs met Yoursafe gebeld. De consument heeft Yoursafe gerappelleerd op 6 en 12 juni 2023. Yoursafe heeft op 12 juni 2023 per e-mail vragen gesteld aan de consument omtrent het gebruik van de betaal-rekening en de herkomst van de ontvangsten.

De consument heeft deze vragen diezelfde dag beantwoord. Vervolgens heeft de consument Yoursafe op 14, 15, 16, 19 en 22 juni 2023 verzocht om een reactie.

2.2 Yoursafe heeft de consument op 26 juni 2023 laten weten dat zij betaalrekening van de consument heeft gesloten. Yoursafe heeft de laatste ontvangen transactie van € 65,- teruggedraaid. Deze transactie betrof een overboeking van de consument zelf van een betaalrekening op zijn naam bij een andere bank naar zijn betaalrekening bij Yoursafe.

De klacht en vordering

2.3 De consument klaagt erover dat Yoursafe zijn betaalrekening gedurende ruim vier weken heeft geblokkeerd. De consument vordert schadevergoeding in de vorm van wettelijke rente over het tegoed op de betaalrekening over deze periode van vier weken. De consument legt aan zij klacht en deze vordering ten grondslag dat Yoursafe hem niet juist heeft behandeld door hem niet van de blokkade op de hoogte te stellen en vervolgens wekenlang niet te reageren op zijn berichten en telefoontjes.

Het verweer

2.4 Yoursafe heeft de volgende verweren gevoerd. Yoursafe heeft onregelmatigheden geconstateerd en heeft een compliance onderzoek ingesteld. Gedurende het onderzoek, dat op 12 juni 2023 is gestart, is de betaalrekening van de consument bevroren. Er is in die periode niet met de consument gecommuniceerd, maar dat is niet overdreven lang. De consument heeft geen recht op rente omdat Yoursafe geen rente uitkeert op betaal-rekeningen. Het maximale saldo op de betaalrekening in de periode van opening tot sluiting was slechts € 65,-.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Yoursafe een schadevergoeding in de vorm van wettelijke rente moet betalen aan de consument. De commissie is van mening dat dit niet het geval is. Zij licht dit als volgt toe.

Toerekenbare tekortkoming

3.2 Tussen partijen bestaat een overeenkomst op grond waarvan, onder andere, Yoursafe aan de consument een betaalrekening aanbiedt en de consument deze betaalrekening in beginsel kan gebruiken voor inkomende en uitgaande transacties. Uitgangspunt is dat partijen hun verplichtingen uit deze overeenkomst dienen na te komen.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat Yoursafe geen rente vergoedt op de betaalrekening. De vordering van de consument kan derhalve niet worden gegrond op nakoming van de overeenkomst.

3.4 Met het blokkeren van de betaalrekening van de consument en het daarmee onmogelijk maken voor de consument om betalingstransacties uit te voeren, komt Yoursafe haar verplichtingen uit de overeenkomst niet na. Er is daarmee in beginsel sprake van een tekortkoming in de nakoming van de verbintenissen van Yoursafe jegens de consument. Dit kan anders zijn als Yoursafe zich met succes kan beroepen op een wettelijke of contractuele opschortingsgrond. Yoursafe heeft zich echter niet beroepen op een opschortingsgrond of enige andere bevoegdheid om de betaalrekening te blokkeren. Daarmee staat naar het oordeel van de commissie vast dat sprake is van toerekenbare tekortkoming, of wan-prestatie. De klacht van de consument is derhalve gegrond.

Geen schade

3.5 Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar, in dit geval Yoursafe, de schade die zijn schuldeiser, in dit geval de consument, daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.[1] Daarnaast is voor het ontstaan van een verplichting tot schadevergoeding vereist dat de schuldenaar, dus Yoursafe, in verzuim verkeert.[2] Deze schadevergoeding kan bestaan uit wettelijke rente over een geldsom als sprake is van vertraging in de voldoening van deze geldsom.[3]

3.6 In dit geval heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet aannemelijk gemaakt dat hij schade heeft geleden. De consument heeft weliswaar gedurende ongeveer vier weken geen toegang gehad tot het saldo op de betaalrekening, maar de consument heeft niet toegelicht of onderbouwd hoe dit tot (vermogens)schade heeft geleid.

3.7 Hetgeen de consument daarnaast nog heeft aangevoerd over het handelen van Yoursafe, te weten het niet op de hoogte stellen en het niet reageren op berichten, kan naar het oordeel van de commissie niet tot een ander oordeel leiden.

Conclusie

3.8 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht van de consument ten aanzien van het blokkeren van de betaalrekening gegrond is, maar dat de vordering tot schadevergoeding niet wordt toegewezen.

[1] Zie artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie bijlage.
[2] Zie artikel 6:74 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 6:119 lid 1 BW.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht van de consument gegrond maar wijst de vordering van de consument 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slecht toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 6:119

1. De schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening daarvan in verzuim is geweest.

(...)