Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-189
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Moneyou B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Moneyou
Datum uitspraak	: 2 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Een derde heeft beslag gelegd op de tegoeden van Consument bij ABN AMRO Bank. Consument heeft vervolgens een betaalrekening geopend bij Moneyou. Die betaalrekening is als gevolg van het beslag echter eveneens geblokkeerd, omdat die wordt aangeboden door ABN AMRO Bank. Consument vordert opheffing van zijn betaalrekening. Zolang het beslag voortduurt, kan Moneyou de betaalrekening echter niet opheffen. Conform de algemene voorwaarden verschaft Moneyou via de app inzage in overboekingen en betalingen. De klacht van Consument dat hij tijdens de beslaglegging geen inzage heeft in zijn betaalrekening, is dan ook gegrond. De klacht over het ontzeggen van toegang tot primaire levensbehoeften is ongegrond.

1. Het procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument en 3) het verweerschrift van Moneyou, inclusief de aanvullingen op het verweerschrift.

1.2 Bij aanvang van de procedure bij Kifid is het verdere verloop van de procedure aan Consument uitgelegd. Aan Consument is in dat kader aangekondigd dat hij na ontvangst van het verweerschrift van Moneyou te zijner tijd daarop mag reageren. Consument deelde hierop mede dat hij dan waarschijnlijk niet zou reageren, maar dat hij wel graag een uitspraak wil ontvangen. Na ontvangst van het verweerschrift is Consument in de gelegenheid gesteld een reactie in te dienen. Hij heeft geen gebruik gemaakt van deze gelegenheid.

1.3 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

1.4 Consument en Moneyou hebben gekozen voor een bindend advies, wat betekent dat de uitspraak voor beide partijen bindend is.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 6 augustus 2019 heeft een deurwaarder in opdracht van een derde ten laste van Consument executoriaal derdenbeslag gelegd op de tegoeden van Consument bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO Bank). Consument had op 6 augustus 2019 bij Moneyou een Moneyou Go-rekening aangevraagd, die hij op 7 augustus 2019 geactiveerd heeft (hierna: de betaalrekening). Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Voorwaarden Moneyou Go van toepassing verklaard, waarin opgenomen is:

"Moneyou B.V.
• heet in deze voorwaarden ook Moneyou;
• is een 100%-dochter van ABN AMRO Bank N.V.;
• biedt via haar website aan:
- eigen producten (waarvan Moneyou zelf aanbieder is);
- producten van andere aanbieders (waarbij Moneyou optreedt als tussenpersoon); en*
- vermeldt per product wie aanbieder is en welke rol zij zelf heeft.
**tussenpersoon kan zijn: bemiddelaar of verbonden agent*
• ABN AMRO Bank N.V. is aanbieder van dit product.

(…)

5.1 Rekeningafschrift in de app
In je app zie je het actuele overzicht van betalingen en overboekingen naar je rekening en potjes. Je kunt je rekeningafschrift ook per maand als pdf downloaden. De aanbieder hoeft niet mee te werken aan een andere wijze van verstrekking en kan een vergoeding vragen voor verstrekking van rekeningafschriften."

2.2 Op 7 augustus 2019 werd Moneyou geïnformeerd over het executoriaal derdenbeslag op de tegoeden van Consument bij ABN AMRO Bank. Toen de betaalrekening op 7 augustus 2019 geactiveerd werd, heeft Moneyou in verband met het beslag de betaalrekening direct geblokkeerd. Op 26 augustus 2019 is ten laste van Consument een tweede executoriaal derdenbeslag gelegd. Op dat moment bedroeg het saldo op de betaalrekening € 0,01. Consument heeft over dit beslag van 26 augustus 2019 een brief van ABN AMRO Bank ontvangen.

2.3 Consument merkte eind augustus 2019 dat hij niet meer kon inloggen in de app van Moneyou, en dat hij daardoor geen inzage had in zijn betaalrekening. Op 30 augustus 2019 heeft Consument hierover gebeld naar Moneyou en kreeg toen te horen dat dit kwam door de beslagleggingen.

Verder heeft Consument op die dag Moneyou per e-mail verzocht om zijn betaalrekening op te heffen. Moneyou heeft geweigerd uitvoering te geven aan dit verzoek.

2.4 Na de opening van de betaalrekening zijn daarop geen nieuwe bedragen gestort. Het geblokkeerde saldo betreft daarom € 0,01.

De klacht en vordering van Consument

2.5 De klacht van Consument heeft meerdere onderdelen. Het eerste klachtonderdeel betreft de weigering van Moneyou om de betaalrekening op te heffen. Verder klaagt Consument erover dat hij sinds de beslaglegging geen inzage heeft in de betaalrekening. Daarnaast vindt Consument dat Moneyou hem de toegang tot primaire levensbehoeften ontzegt, terwijl Consument gewoon boodschappen moet kunnen blijven doen.

2.6 Consument vordert dat Moneyou de betaalrekening opheft en dat de handelwijze van Moneyou als onrechtmatig wordt beoordeeld. Moneyou kan excuses aanbieden en de aan deze zaak bestede tijd van Consument vergoeden, aan de hand van het uurtarief van € 100,- dat gehanteerd wordt voor zijn werkzaamheden als juridisch professional.

Het verweer van Moneyou

2.7 Moneyou heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Moet Moneyou de betaalrekening opheffen?

3.1 Omdat de betaalrekening een product van ABN AMRO Bank is en de deurwaarder beslag gelegd heeft op alle tegoeden van Consument bij ABN AMRO Bank, is Moneyou wettelijk verplicht uitvoering te geven aan de beslaglegging. Zoals Moneyou naar aanleiding van zijn klacht aan Consument kenbaar gemaakt heeft, kan de betaalrekening pas opgeheven worden als in opdracht van de beslaglegger het derdenbeslag - en voor de duidelijkheid, dit geldt ook voor het tweede derdenbeslag - opgeheven is. Zolang het beslag op de betaalrekening voortduurt, moet de betaalrekening geblokkeerd blijven.

3.2 Gelet op deze omstandigheden wordt de vordering tot opheffing van de betaalrekening afgewezen. De Commissie gaat ervan uit dat Moneyou de betaalrekening opheft zodra beide beslagen beëindigd zijn.

Inzage in de betaalrekening

3.3 Door de blokkade op de betaalrekening kan Consument niet inloggen in de app van Moneyou, waardoor hij geen inzage heeft in de betaalrekening.

Moneyou heeft Consument aangeboden dat hij van de klantenservice informatie over zijn betaalrekening kan krijgen. Van deze mogelijkheid heeft Consument echter geen gebruik gemaakt. Moneyou werkt momenteel aan een update van de app, waarmee klanten hun rekening ook kunnen inzien in geval van een beslaglegging.

3.4 De Commissie merkt op dat in artikel 5.1 van de Voorwaarden Moneyou Go is opgenomen dat Consument in de app een actueel overzicht van de betalingen en overboekingen naar de betaalrekening kan zien. Deze toegang via de app tot inzage is zonder enig voorbehoud geformuleerd. Omdat Consument tijdens de beslaglegging geen toegang heeft tot de app, wordt als vaststaand aangenomen dat Moneyou niet conform de Voorwaarden Moneyou Go handelt. Het moge zo zijn dat, zoals Moneyou stelt, de rekening van de klant niet is geblokkeerd, maar de bepaling is nu eenmaal zo geformuleerd. Daaraan heeft Moneyou zich te houden. Dat Consument op andere wijze wel inzage in zijn rekening heeft en dat Moneyou werkt aan een update om inzage via de Moneyou Go App gedurende een beslaglegging mogelijk te maken, maakt dit niet anders. De klacht van Consument over inzage in de betaalrekening is dan ook gegrond. Consument heeft aangedragen dat Moneyou excuses kan aanbieden en zijn tijd kan vergoeden. Het staat Moneyou vrij om excuses aan te bieden, maar de Commissie kan niet oordelen dat Moneyou dat *moet* doen, omdat oplegging van een verklaring van excuses een gemoedstoestand verondersteld die de Commissie niet aan partijen kan opleggen.

3.5 Ten aanzien van het verzoek voor vergoeding van de door Consument bestede tijd geldt naar vast oordeel van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening dat een dergelijke vergoeding in beginsel niet wordt toegewezen (zie eerdere uitspraken nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118). Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen. In dit kader is van belang dat Consument de door Moneyou aangedragen oplossing (informatie over de betaalrekening via de klantenservice) niet benut heeft. Bovendien zijn er, afgezien van de betaling van € 0,01, geen betalingen met of naar de betaalrekening verricht, zodat inzage in de rekening(afschriften) geen toegevoegde waarde zou hebben. Onder deze omstandigheden ziet de Commissie geen aanleiding om van de hoofdregel over vergoeding van tijd af te wijken.

Toegang tot primaire levensbehoeften

3.6 Moneyou heeft betwist dat Consument geblokkeerd wordt in het doen van boodschappen, omdat de betaalrekening alleen geopend kan worden met behulp van een andere bankrekening (een tegenrekening) op naam van Consument. Consument heeft daar niets tegen ingebracht, zodat de Commissie het ervoor houdt dat Consument elders een bankrekening aanhoudt waarmee hij boodschappen kan doen.

Bovendien heeft Moneyou toegelicht dat de beslagen alleen doel treffen voor zover dit de tegoeden betreft op het moment van de beslagleggingen. Consument kan de rekeningen onder voorwaarden wel blijven gebruiken wanneer er nieuwe bijschrijvingen worden gedaan. Dat kan weliswaar niet via de app, maar wel door middel van een opdracht aan de klantenservice. De klantenservicemedewerker kan dan handmatig een door Consument gewenste overboeking uitvoeren. Gelet op deze omstandigheden beschouwt de Commissie dit klachtonderdeel als ongegrond. De beslissing luidt daarom als volgt.

4. De beslissing

De vordering tot een verklaring dat Moneyou onrechtmatig gehandeld heeft, wordt toegewezen in die zin dat Moneyou niet conform artikel 5.1 van de Voorwaarden Moneyou Go via de app inzage in de betaalrekening verschaft heeft. De overige vorderingen worden afgewezen.

Deze uitspraak betreft een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening indien wordt voldaan aan de vereisten die voor het instellen van beroep zijn gesteld. Hiervoor verwijzen wij u naar artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid (www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid) vindt u meer informatie over het instellen van beroep.

Als u vindt dat er kennelijke verschrijvingen in de uitspraak staan, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten dan kunt u binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak een verzoek indienen tot herstel van deze vergissing. Voor meer informatie verwijzen wij u naar artikel 40 van het Reglement. Zie hiervoor www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. Deze mogelijkheid is uitdrukkelijk bedoeld voor kennelijke verschrijvingen en ziet niet op het ter discussie stellen van de beslissing in de uitspraak.