Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-367
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Tussenuitspraak in klacht over de beëindiging van meer dan 10 particuliere bankrekeningen bij de Bank. De Commissie is van oordeel dat de Bank in de gegeven omstandigheden heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliëntenonderzoek en de beëindiging van de Bankrekeningen. Het is dan ook om deze reden dat de Bank de gelegenheid wordt geboden het cliëntenonderzoek van artikel 3 Wwft alsnog te verrichten en aan de hand van de uitkomst van dat onderzoek te beoordelen of zij de Bankrekeningen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft mag beëindigen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvulling op het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvulling op de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Rekeninghoudend met de schriftelijke verklaring van Consument en de artikelen 1 en 60 van het Reglement zal de Commissie de klacht over de beëindiging van de zakelijke rekeningen door de Bank buiten beschouwing laten.

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.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield bij de Bank meer dan 10 particuliere bankrekeningen (hierna: Bankrekeningen) aan.

2.2 In de op de Bankrekeningen van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden bunq personal (hierna: de Voorwaarden) stond voor zover relevant:

"(…)
Hoofdstuk 23: Contact
(…)
We zullen voornamelijk met je communiceren langs elektronische weg, bijvoorbeeld via de chat functie in de bunq app of per e-mail. Op verzoek zullen we deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst ook per e-mail aan je toezenden. Ben je er niet zeker van of een bericht wel echt van ons afkomstig is? Neem dan alsjeblieft direct contact met ons op via de support chat. We gebruiken in principe geen ouderwetse post (brieven) om informatie te sturen.
(…)
Hoofdstuk 36: Het einde…
(…)
Het kan voorkomen dat wij onze overeenkomst met jou willen opzeggen. Bijvoorbeeld, als we zouden stoppen met het aanbieden van jouw type bunq personal account. Wij kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.
In sommige situaties kan het zo zijn dat wij jouw toegang tot de app per direct willen blokkeren of dat wij de overeenkomst per direct willen beëindigen. Wij kunnen dit bijvoorbeeld doen als:
a. je niet voldoet aan wat deze algemene voorwaarden, en gerelateerde documenten, van je vereisen/vragen;
b. de wet dit van ons vereist;
c. wij vermoeden dat je mogelijk insolvent zal raken of het onderwerp van een insolventieregeling zal worden/bent geworden;
d. je bent overleden;
e. je ons van onjuiste informatie hebt voorzien of niet up-to-date hebt gehouden;
f. wij weten of vermoeden dat je onze diensten gebruikt (of hebt gebruikt) voor frauduleuze of illegale activiteiten, of activiteiten in strijd met de openbare orde en/of goede zeden;
g. je in gebreke bent met betrekking tot een andere overeenkomst die je met ons hebt;
h. je niet langer een inwoner bent van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte;
i. ons onderzoek heeft uitgewezen dat je risico profiel gewijzigd is; of
j. als we reden hebben om aan te nemen dat je je rekening voor commerciële doeleinden gebruikt.
We kunnen de overeenkomst opzeggen zonder enige aansprakelijkheid of verplichtingen tegenover jou. Indien de overeenkomst (om welke reden dan ook) eindigt, dan komen alle rechten en licenties die wij aan jou hebben verleend per direct te vervallen en zullen wij je toegang tot de app blokkeren.
(…)
Hoofdstuk 37: Juridische ellende
(…)

We kunnen je toegang tot de app, je rekening(en) en/of iemand anders rekening (via Connect) blokkeren of beperken. Dit zullen we doen indien we weten of vermoeden dat er iets mis is. Bijvoorbeeld, in geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, of als je je niet aan je afspraken met ons houdt. Op het moment dat de reden voor de blokkade of beperking niet meer bestaat, zullen wij deze weer opheffen.
(…)"

2.3 Op 19 februari 2018 en 12 maart 2018 (in de stukken is ook 21 maart 2018 terug te vinden, doch de Commissie houdt het op 12 maart 2018) heeft de Bank in de bunq app aan Consument geschreven:

"(…)
Good morning mr. [achternaam Consument]
We are contacting you since we detected an unusual transaction pattern on your bunq accounts. As a bank we are legally obliged to know about the fundings of our users' accounts, and in general about the use they make of their accounts. Could you tell us a bit more about the origin of your funds, and about the use you make of your accounts? Thank you very much in advance for any information you will share with us.

Have a nice day!
- the bunq compliance team
(…)"

2.4 In de bunq chat history, die door Consument en de Bank is overgelegd, stond voor zover relevant:
"(…)

2018-03-12 13:35:30.709600,"Good afternoon mr. [redacted],

We are contacting you since we detected an unusual transaction pattern on your bunq accounts.

As a bank we are legally obliged to know about the fundings of our users' accounts, and in general about the use they make of their accounts.

Once again we would like to ask: could you tell us a bit more about the origin of your funds, and about the use you make of your accounts?

Thank you very much in advance for any information you will share with us.

Have a nice day!
- the bunq compliance team"
2018-03-16 11:12:37.766411,"Hello, it seems like the balance on one or more of your personal bank accounts has dropped below zero. Please top up your account by making a deposit at your earliest convenience. "
2018-03-28 09:00:24.671972,"Hello bunq,
Please help me.
From my account [redacted] I try to transfer euro 5000,00 to a funeral company asap.
The screen does not respond. What is wrong?"
2018-03-28 09:01:11.784679,"Hi [redacted]"
2018-03-28 09:01:40.692553,"Could you double check the IBAN? It seems like it's invalid :)"
2018-03-28 09:02:06.554662,"Hi [redacted],
Okay, I will check the Iban number"
2018-03-28 09:05:41.317655,"Great :) Let me know if it works"
2018-03-28 09:17:08.704459,"Hi [redacted], you were right, a correct Iban number solved this problem. Thanx!

(…)

[redacted]"
2018-06-26 12:44:39.654635,"Hi [redacted],

We regularly review our users activity and during our last check, we identified that the use you make of your bunq account is not what we normally expect and is therefore not in line with our risk profile for a user.

For this reason and in line with our Terms and Conditions, article 36, we have to close your bunq account. We will transfer the remaining funds to the IBAN that you used during the sign up procedure.

- the bunq compliance team"
(…)"

2.5 Op 29 juni 2018 heeft Consument met een cameraploeg een bezoek gebracht aan het kantoor van de Bank. Tijdens het bezoek heeft Consument gesproken met een medewerker van Bank en zijn er foto's gemaakt van die medewerker.

2.6 Op 29 juni 2018 heeft de Bank aan Consument geschreven:
"(…)

Naar aanleiding van je bezoek aan ons kantoor vanmiddag en onze eerdere correspondentie, schrijven wij je om uit te leggen hoe we tot het besluit zijn gekomen om over te gaan tot het sluiten van de rekening die je aanhoudt bij bunq.
leder van onze gebruikers is onderworpen aan controles die wij op een structurele basis uitvoeren omwille van de veiligheid van onze gebruikers.

Wij zijn wettelijk verplicht ominzicht te hebben in de rekeningen van onze gebruikers waarbij we met name letten op inkomsten- en uitgavenpatronen.
Gedurende één van onze periodieke controles hebben we vast kunnen stellen dat er stelselmatig betalingen worden verricht waarin voor ons enig inzicht ontbreekt. Om enige duidelijkheid omtrent deze betalingen te verkrijgen is aan jouw adres herhaaldelijk, op 19 februari 2018 en op 12 maart 2018, om opheldering gevraagd. Een reactie bleef uit. Nadien ben je nog in contact getreden met onze support afdeling, echter bleef ook toen enige uitleg met betrekking tot uit betalingen uit.
Wij hanteren voor ieder van onze gebruikers een dynamisch risicoprofiel. Op basis van dit risicoprofiel beoordelen wij van tijd tot tijd in hoeverre gebruikers bij ons kunnen blijven bankieren en gebruik kunnen maken van onze service. Jouw betalingsgedrag en het feit dat enige uitleg omtrent jouw betalingen uitblijft maakt voor ons dat je buiten ons risicoprofiel valt. Daarom hebben wij, in overeenstemming met onze Algemene Voorwaarden 2018, besloten jouw rekening te sluiten. Daarvan hebben wij je op 26 juni 2018 op de hoogte gesteld.
(…)"

2.7 Bij e-mail van 4 juli 2018 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…)
Wij zijn, zoals je aangaf, uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) verplicht om een beeld te hebben van de middelen en het gebruik daarvan door onze gebruikers. Wanneer wij als bank ons inziens geen helder beeld kunnen opmaken van de middelen en het gebruik daarvan nemen wij contact op met de gebruiker in de hoop dat hij of zij ons meer duidelijkheid kan verschaffen.
Op 19 februari 2018 en 21 maart 2018 hebben wij contact met je opgenomen via onze in-app chatservice (in ons vorige bericht gaven we 12 maart 2018 aan; dit was een verschrijving). We begrijpen dat je bekend bent met deze service aangezien je zowel voor als na bovengenoemde data gebruik hebt gemaakt van deze service. In het contact dat je met ons hebt gehad nadat wij vroegen om opheldering, heb je nagelaten ons meer te vertellen over het gebruik van je bunq-rekening. Het schetsen van een risicoprofiel per gebruiker is een werkwijze die wij hanteren. Op basis van dit risicoprofiel beoordelen wij in hoeverre gebruikers bij ons kunnen blijven bankieren en gebruik kunnen maken van de service die wij bieden. Zoals reeds vermeld was het jouw betalingsgedrag en het ontbreken van enige uitleg daaromtrent de reden dat je buiten ons risicoprofiel valt. Als gevolg daarvan en in overeenstemming met onze Algemene Voorwaarden artikel 36 hebben wij besloten jouw rekening te sluiten. Met deze Algemene Voorwaarden heb je ingestemd toen je op 10 juli 2018 je bunq-rekening opende.
(…)"

2.8 Op 7 juli 2018 heeft Consument de Chief Executive Officer (hierna: CEO) van de Bank voorafgaand aan een door laatstgenoemde gegeven lezing onder vier ogen gesproken over de beëindiging van zijn Bankrekeningen.

Tijdens de lezing heeft Consument, als aanwezige in het publiek, de CEO gevraagd om uitleg te geven over de beëindiging van zijn Bankrekeningen.

2.9 Partijen hebben hierna per e-mail standpunten uitgewisseld. Dit heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert, na wijziging in de repliek, een vergoeding van € 30.000,- voor reputatieschade en de tijd die hij en andere personen aan deze zaak heeft moeten besteden. Verder vordert Consument dat de Bank wordt veroordeeld tot het aanbieden van excuses aan alle private connecties en herstel van de Bankrekeningen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door ten onrechte zijn Bankrekeningen te beëindigen en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft de berichten van 19 februari 2018 en 12 maart 2018 (hierna: de Berichten) niet gezien. Dagelijks ontvangt Consument automatisch gegenereerde berichten in de bunq app. Automatisch gegenereerde 'bunq transactie meldingen' worden door Consument weggeklikt.
- Gelet op de ingrijpende gevolgen had de Bank Consument bij het ontbreken van een inhoudelijke reactie op de app kunnen bellen of mailen. Zo had de Bank een e-mail kunnen sturen waarin Consument had kunnen verwijzen naar de berichten in de bunq app.
- De Bank heeft de Bankrekeningen zonder enige duidelijke waarschuwing beëindigd.
- Na 12 maart 2018 heeft Consument via de bunq app contact gehad met de Bank. Medewerkers van de Bank hebben Consument niet gewezen op de Berichten.
- Consument heeft de lezing van de CEO niet verstoord en geen medewerkers lastig gevallen tijdens zijn bezoek aan het kantoor.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Omdat Consument geen inzicht heeft gegeven in zijn betaalgedrag zijn de de Bankrekeningen beëindigd op grond van artikel 3 lid 2 sub d (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren) Wwft en 5 lid 3 Wwft.

- Het is hoogst onwaarschijnlijk dat Consument de Berichten in de bunq app niet heeft gezien. Bij het openen van de bunq app krijgt Consument altijd direct het laatst verzonden of ontvangen bericht te zien. Bij het openen van de bunq app na 12 maart 2018 kan het daarom niet anders zijn dan dat Consument het bericht van 12 maart 2018 heeft gezien. Bovendien heeft Consument voor 19 februari 2018 en na 12 maart 2018 veelvuldig gebruik gemaakt van de bunq app. Daarnaast heeft Consument tussen 19 februari 2018 en 12 maart 2018 meerdere betalingen met de bunq app uitgevoerd. Volgens de Bank was het daarom aannemelijk dat het een bewuste keuze van Consument was om niet mee te werken aan het cliëntenonderzoek.
- De Berichten zijn gestuurd door de afdeling compliance. Na 12 maart 2018 heeft de supportafdeling van de Bank met Consument gecommuniceerd in de bunq app. Vanwege privacyoverwegingen was de supportafdeling niet op de hoogte van de onderzoeken die de afdeling compliance uitvoert. Dit is dan ook de reden dat Consument in de berichten na 12 maart 2018 niet op de Berichten is geattendeerd.
- Hoewel de Bank in de Berichten niet expliciet heeft opgenomen wat het gevolg voor Consument zou zijn als hij de vraag niet zou beantwoorden, is in de Algemene Voorwaarden bepaald dat zij een bankrekening kan sluiten indien zij misbruik vermoedt. Dat er een vermoeden van misbruik is blijkt uit de vraag die de Bank in haar Berichten heeft gesteld.
- In zijn algemeenheid mag de Bank erop rekenen dat consumenten vragen van hun bank beantwoorden, ook als deze vragen niet expliciet zijn voorzien van een specifieke wettelijke grondslag of eventuele consequenties.
- Door de berichten in de bunq app te negeren heeft Consument zelf het risico geaccepteerd dat hij een belangrijk bericht zou missen. Dit kan de Bank niet worden tegengeworpen. Indien de argumentatie van Consument zou worden geaccepteerd, zou iedereen e-mails en/of poststukken kunnen gaan negeren als de hoeveelheid ontvangen berichten gevoelsmatig te veel zou zijn, met als gevolg dat niemand er nog op zou kunnen vertrouwen dat een verzonden bericht daadwerkelijk wordt gelezen.
- Bij een ongebruikelijk betaalgedrag is de standaardprocedure bij de Bank om in eerste instantie algemene vragen te stellen. De Bank wil voorkomen dat zij met specifieke vragen de antwoorden van Consument een bepaalde richting instuurt. Meestal volgt na een eerste algemene vraag, een vraag met meer specifieke vragen.
- De Bank heeft de wettelijke grond (artikel 3 lid 2 sub d Wwft) voor de vraag niet in de berichten genoemd omdat een dergelijke juridische verwijzing voor de gemiddelde consument niks toevoegt.

- Bij Consument is een hoog aantal transacties geconstateerd wat op een gedraging duidt met een hoog risico. In totaal hebben er in een tijdsbestek van zeven maanden 248 geldopnames plaatsgevonden in diverse [naam werelddeel] landen, zijnde Zimbabwe, Malawi, Zuid-Afrika en Tanzania met een totaalbedrag van € 25.743,66. Daarnaast heeft Consument grote bedragen (in totaal bijna €100.000,-) ontvangen van verschillende cryptocurrency platformen. Crypto-currencies worden algemeen gezien als hoog risico en zijn door de Bank als zodanig beoordeeld.
- De Bank is in beginsel vrij om een relatie met een consument te beëindigen. De Bank had daarom hoe dan ook de Bankrekeningen van Consument kunnen beëindigen.
- Het handelen van Consument na de beëindiging van de Bankrekeningen heeft het vertrouwen van de Bank geschaad. Consument heeft het kantoor van de Bank met een cameraploeg bezocht en medewerkers lastig gevallen. Ook heeft Consument afbeeldingen van een medewerker van de Bank rondgestuurd. Medewerkers van de Bank hebben dit als zeer onprettig ervaren. Verder heeft Consument de lezing van de CEO van de Bank verstoord. Deze gedragingen acht de Bank dusdanig ongepast dat het voortzetten van de relatie met Consument onbespreekbaar is geworden.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich vooral voor de vraag gesteld of de Bank rechtsgeldig de Bankrekeningen van Consument heeft beëindigd. De Commissie overweegt als volgt.

Juridisch kader

4.2 In beginsel heeft de Bank op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden de bevoegdheid om de bancaire relatie met Consument op te zeggen, indien zij beargumenteerd van mening is dat voortzetting van de relatie tot onacceptabele risico's leidt. Voor de opzegging dient voldoende aanleiding te bestaan. Daarnaast moet desgevraagd de reden van opzegging aan Consument worden medegedeeld. De Bank kan geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid voor zover dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

4.3 In artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden is bepaald dat de Bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en daarbij naar beste vermogen met de belangen van Consument rekening houdt.

Bij de beoordeling van de zorgplicht en de daarvoor wegende omstandigheden dient enerzijds als uitgangspunt te worden genomen de bijzondere maatschappelijke positie van banken gelet op het belang van particulieren en bedrijven bij het kunnen deelnemen aan het bancaire verkeer. Anderzijds geldt dat banken zowel verantwoordelijk zijn voor als belang hebben bij het beperken van risico's in het betalingsverkeer. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-785, Geschillencommissie Kifid nr. 2020-014 en Rechtbank Rotterdam 27 februari 2013, ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031.

4.4 Op grond van de Wwft rust op de Bank de verplichting om te weten wie haar klanten zijn en wat ze met hun rekeningen doen (artikel 3 Wwft). Wanneer een klant van de Bank een onaanvaardbaar risico meebrengt, is de Bank gehouden om de relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-785 en Geschillencommissie Kifid nr. 2020-014. Op grond van artikel 5 lid 3 Wwft is de Bank verplicht om de bancaire relatie te beëindigen wanneer zij niet kan voldoen aan het cliëntenonderzoek, als bepaald in artikel 3 Wwft.

<u>Cliëntenonderzoek en beëindiging Bankrekeningen</u>

4.5 In onderhavige situatie staat vast dat de Bank Consument met twee berichten in de bunq app heeft benaderd met een algemene vraag om uitleg te geven over het gebruik van zijn Bankrekeningen (zie overweging 2.3 en 2.4) en dat de vraag niet door Consument is beantwoord.

4.6 Consument stelt dat hij de vraag niet heeft beantwoord omdat hij de Berichten niet heeft gezien. Het standpunt van de Bank is dat het hoogst onwaarschijnlijk is dat Consument de Berichten niet heeft gezien en dat het zelfs aannemelijk is dat het een bewuste keuze van Consument is om de vraag niet te beantwoorden.

4.7 Hoewel de bunq app melding heeft gemaakt van de Berichten en Consument tussen 19 februari 2018 en 12 maart 2018 meerdere betalingen met de bunq app heeft uitgevoerd, kan de Commissie zich indenken dat Consument de berichten niet heeft opgemerkt. Bij haar aanvulling op het verweerschrift heeft de Bank screenshots van de testomgeving van de bunq app overgelegd. Uit die screenshots blijkt niet dat de berichten eerst moeten worden gelezen alvorens er betalingen kunnen worden uitgevoerd in de bunq app. Ook kan de Commissie de Bank niet volgen in het argument dat Consument het bericht van 12 maart 2018 moet hebben gezien omdat hij bij het openen van de bunq app altijd direct het laatst verzonden of ontvangen bericht ziet. Uit de bunq chat history (zie overweging 2.4) blijkt dat Consument na het bericht van 12 maart 2018 nog een bericht van de Bank heeft ontvangen. In dit bericht van 16 maart 2018 wordt Consument gewezen op het saldo van (een van) de Bankrekeningen. Dat een vraag van de Bank niet is beantwoord, staat hier niet vermeld.

Op 28 maart 2018 - het moment waarop Consument na de Berichten contact heeft opgenomen met de Bank- was het bericht van 16 maart 2018 het laatst ontvangen bericht in de bunq app. Hieruit kan niet worden afgeleid dat Consument het bericht van 12 maart 2018 moet hebben gezien. Van een bewuste keuze om de vraag niet te beantwoorden is naar het oordeel van de Commissie niet gebleken.

4.8 Zoals uit overweging 2.4 is gebleken, heeft Consument op 28 maart 2018 voor het eerst na de ontvangst van de Berichten met de Bank gecommuniceerd. Het standpunt van Consument is dat de Bank hem in de berichten na 28 maart 2018 had moeten attenderen op de Berichten nu de vraag die de Bank heeft gesteld niet door hem is beantwoord. Gelet op de (op dat moment mogelijk) ingrijpende gevolgen bij het onbeantwoord laten van de vraag, lag het op de weg van de Bank om bij een contact-moment met Consument hem dit duidelijk te maken. De Commissie kan Consument in dit punt volgen. Zo had de medewerker van de supportafdeling, zonder geïnformeerd te worden over het cliëntenonderzoek, Consument kunnen wijzen op de omstandigheid dat een vraag van de afdeling compliance nog niet was beantwoord dan wel Consument in contact kunnen brengen met de afdeling compliance.

4.9 Hoewel de Bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht is om de bancaire relatie te beëindigen wanneer zij niet kan voldoen aan het cliëntenonderzoek als bepaald in artikel 3 Wwft, is de Commissie van oordeel dat de Bank in onderhavige situatie heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliënten-onderzoek en de beëindiging van de Bankrekeningen. Dit blijkt uit de omstandigheid dat de Bank enkel op 19 februari 2018 en 12 maart 2018 in de bunq app de vraag over het gebruik van de Bankrekeningen heeft gesteld. Daarbij heeft zij Consument niet gewezen op de ingrijpende gevolgen als hij de vragen niet beantwoordt. Overigens merkt de Commissie ook op dat de Bank in de Berichten ook niet heeft vermeld binnen welke termijn Consument de vraag had moeten beantwoorden. Uiteindelijk heeft de Bank zonder waarschuwing de Bankrekeningen beëindigd en pas na die beëindiging Consument geïnformeerd over haar reden om de Bankrekeningen te beëindigen. Niet is gebleken dat de Bank Consument na de beëindiging van de Bankrekeningen gelegenheid heeft geboden om alsnog de vraag te beantwoorden.

4.10 Ten aanzien van de communicatie via de bunq app merkt de Commissie op dat uit artikel 23 van de Voorwaarden niet is af te leiden dat de communicatie enkel via de bunq app zou plaatsvinden. Gelet op de ingrijpende gevolgen, had de Bank in deze situatie zich meer in moeten spannen om Consument langs een andere weg dan de bunq app -zoals via e-mail- te bevragen.

4.11 De Bank heeft verder aangevoerd dat zij op grond van artikel 37 van de Voorwaarden de bancaire relatie bij een vermoeden van misbruik kan opzeggen. Niet is gebleken dat de Bank op grond van dit artikel een dergelijke opzeggingsbevoegdheid toekomt. De Commissie kan de Bank hier niet in volgen.

4.12 Uit overweging 4.9 volgt dat de Bank in onderhavige situatie heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliëntenonderzoek.

4.13 Het is dan ook om deze reden dat de Bank de gelegenheid wordt geboden het cliënten-onderzoek van artikel 3 Wwft alsnog met zorgvuldigheid te verrichten en aan de hand van de uitkomst van dat onderzoek te beoordelen of zij de Bankrekeningen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft mag beëindigen. Zij dient vervolgens de Commissie over de uitkomst van het onderzoek te informeren.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat:

- de Bank binnen een termijn van drie weken, ingaande na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegestuurd, per e-mail aan Consument specifieke vragen stelt over de ontvangen bedragen van cryptocurrency platformen en de geldopnames in en overboekingen naar onder andere Zimbabwe, Malawi, Zuid-Afrika en Tanzania. Hierbij dient de Bank rekening te houden met de informatie die Consument in de procedure bij Kifid reeds heeft verstrekt.
- Consument de specifieke vragen, binnen vier weken na ontvangst, per e-mail aan de Bank beantwoordt en daarbij bewijsstukken overlegt waaruit de herkomst van de bedragen blijkt.
- de Bank binnen vier weken na ontvangst van de antwoorden met de bewijs-stukken Consument en de Commissie bericht over de uitkomst van het cliëntenonderzoek en de beoordeling of zij de Bankrekeningen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft mag beëindigen.
- de Commissie hierna of bij het ontbreken van antwoorden en/of bewijsstukken van Consument het vervolg van de procedure zal bepalen.

De Commissie houdt iedere verdere beslissing in deze zaak aan.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.