Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0529

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging betaalrekening. De consument stelt dat de bank zijn betaalrekening onterecht en zonder duidelijke reden heeft opgezegd. Hij vordert dat de bank de betaalrekening heropent. De bank stelt dat zij op grond van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden bevoegd was de betaalrekening op te zeggen. De commissie is van oordeel dat de bank de betaalrekening mocht opzeggen. Wel geeft de commissie aan de bank mee dat zij beter met de consument had kunnen communiceren. De klacht van de consument is ongegrond. 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de bank na dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 29 juni 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer mr. [naam 1], legal counsel en de heer mr. [naam 2], Head of Legal.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een account met een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) bij de bank.

Op de betaalrekening waren de 'Algemene Voorwaarden bunq Personal' van 31 juli 2017 van toepassing, die op 19 december 2022 zijn gewijzigd (hierna: AVbP 2022).[1]

2.2 Op 8 december 2022 heeft de bank de toegang tot de betaalrekening van de consument opgeschort, naar aanleiding van een signaal van het detectiesysteem van de bank. De bank heeft dit signaal een dag later, op 9 december 2022, onderzocht en zij heeft op basis van dat onderzoek besloten de betaalrekening van de consument op te zeggen. De bank heeft de consument op 9 december 2022 per e-mail over de opzegging geïnformeerd.

2.3 De consument heeft op 10 december 2022 bij de bank bezwaar gemaakt tegen de opzegging van zijn betaalrekening. De bank heeft het bezwaar op 12 december 2022 per e-mail afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank zijn betaalrekening ten onrechte, plotseling en zonder opgaaf van een duidelijke reden heeft gesloten. Hij vordert dat de bank de betaalrekening heropent.

Het verweer

2.5 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

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de betaalrekening door de bank mocht worden opgezegd en of de bank de betaalrekening moet heropenen.

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de betaalrekening mocht opzeggen. De bank hoeft de betaalrekening niet te heropenen. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader

3.3 Allereerst stelt de commissie vast dat in deze zaak gaat om een opzegging van een duurovereenkomst, die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een duurovereenkomst wordt bepaald door de overeengekomen voorwaarden, in dit geval de AVbP.

[1] De relevante artikelen zijn in de bijlage opgenomen.

Een beroep op een beding in de AVbP slaagt niet, indien dat beroep in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).[2]

Ambtshalve toetsing

3.4 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen (bedingen) 53 en 54 AVbP van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt.

De bank was bevoegd de betaalrekening op te zeggen

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de AVbP bevoegd was de betaalrekening op te zeggen. Hieronder wordt dit toegelicht.

3.6 Op grond van artikel 54 AVbP mag de consument de toegang tot zijn betaalrekening niet met een derde delen. Doet de consument dit wel, dan mag de bank op grond van dit artikel de toegang tot de betaalrekening blokkeren of beperken. Op grond van artikel 53 AVbP onder 'a' mag de bank de betaalrekening ook direct blokkeren en beëindigen als de consument niet voldoet aan wat in de algemene voorwaarden is overeengekomen.

3.7 De bank heeft gesteld dat zij de betaalrekening heeft opgezegd omdat de consument zijn betaalrekening met een derde, zijn zoon, heeft gedeeld. Dat de consument zijn betaalrekening met zijn zoon heeft gedeeld blijkt volgens de bank uit verschillende uitdraaien van de banksystemen. Daarop is namelijk te zien dat de zoon van de consument, onder andere via zijn mobiele telefoon, toegang heeft verkregen tot de betaalrekening van de consument.

3.8 De consument heeft niet betwist dat hij zijn zoon toegang heeft verschaft tot zijn betaalrekening. Tijdens de hoorzitting heeft de consument juist uitdrukkelijk bevestigd dat hij zijn zoon toegang heeft gegeven tot de betaalrekening. Hij heeft verklaard dat hij zijn zoon zijn betaalrekening liet gebruiken, omdat de betaalrekening van zijn zoon al eerder door de bank was beëindigd. Zijn zoon kon sindsdien geen betaalrekening meer openen bij een bank.

3.9 Het staat dus vast dat de consument de toegang tot zijn betaalrekening met een derde heeft gedeeld. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee in strijd met artikel 54 AVbP gehandeld. Dat betekent ook dat de bank op grond van artikel 53 AVbP bevoegd was om de betaalrekening te blokkeren en op te zeggen.

[2] HR 6 april 2013, ECLI:NL:HR:2012:BV6727, rechtsoverweging 3.5, te vinden op www.uitspraken.rechtspraak.nl

De opzegging van de bank was naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar

3.10 Nu vaststaat dat de bank bevoegd was de betaalrekening te blokkeren en op te zeggen, zal de commissie beoordelen of het beroep op die bevoegdheid en dus de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.11 Dat de consument een derde toegang heeft gegeven tot zijn betaalrekening is een feit dat zwaar weegt in het voordeel van de bank, nu banken verplicht zijn om bij te dragen aan de bewaking van de integriteit van het financiële stelsel en om transacties te monitoren. Feiten en omstandigheden die de opzegging desondanks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar doen zijn, zijn aan de commissie niet gebleken.

3.12 Wel ziet de commissie nog aanleiding voor de volgende overwegingen. In dit geval heeft de bank de betaalrekening van de consument geblokkeerd op 8 december 2022. Na onderzoek, heeft de bank op 9 december 2022 besloten dat de betaalrekening moest worden beëindigd. Dit heeft de bank ook op 9 december 2022 per e-mail aan de consument meegedeeld.

3.13 De consument heeft de bank tijdens de hoorzitting verweten dat zij geen hoor en wederhoor heeft toegepast, omdat zij de consument geen vragen heeft gesteld naar aanleiding van het onderzoek op 9 december 2022. De bank heeft betoogd dat zij weinig toelichting heeft gegeven over de feiten en omstandigheden die tot de opzegging hadden geleid, omdat de zoon van de consument (die toegang heeft gekregen tot de betaalrekening) vermoed werd betrokken te zijn bij WhatsApp-fraude. Dat vermoeden had al eerder geleid tot het sluiten van de betaalrekening van de zoon. Om een herhaling van (betrokkenheid bij) dergelijke fraude tegen te gaan, heeft de bank de consument niet hierover gewaarschuwd. De commissie is van oordeel dat het op de weg van de bank had gelegen om de consument in de gelegenheid te stellen om te reageren op een voornemen tot opzegging, alvorens daar toe over te gaan. Omdat de bankrekening al was geblokkeerd, was de vrees van de bank voor herhaling van (betrokkenheid bij) fraude als gevolg van het niet direct opzeggen ongegrond.

3.14 De bank heeft de opzeggingsverklaring aan de consument zeer summier gemotiveerd. De bank heeft daarin slechts in algemene bewoordingen gesteld dat zij reden heeft om te geloven dat de rekening wordt gebruikt in strijd met de AVbP, zonder aan te geven waaruit dat handelen bestaat, zonder aan te geven in strijd met welke bepaling in de AvbP dit gebruik zou zijn en zonder aan te geven op welke opzeggingsbevoegdheid zij zich beriep. Naar het oordeel van de commissie is dit onzorgvuldig. Deze onzorgvuldigheid maakt echter niet dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. De klacht van de consument is dus ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante artikelen uit Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

In het toepasselijke Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 248

(…)

2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante artikelen uit de Algemene Voorwaarden bunq Personal van 19 december 2022

In de toepasselijke Algemene Voorwaarden bunq Personal van 19 december 2022 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 53. Het einde…

(…)

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;*

(…)

Artikel 54. Juridische ellende

We hechten veel waarde aan transparantie. Dat is waarom we graag in dit hoofdstuk wat aandacht geven aan het bespreken van 'verantwoordelijkheden en verplichtingen'. Wie is verantwoordelijk voor wat? Wat kun je van ons verwachten? En wat verwachten we van jou? Houd je vast, daar gaan we!

Account

Je account is van jou; van jou alleen. Dit betekent dat alleen jij toestemming hebt voor het gebruik van je account, behalve als dat specifiek is aangegeven. Je bent verantwoordelijk voor het veilig houden van je account en voor wat er met je account gebeurt. Oftewel, jij bent aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt met je account en/of die het gevolg is van niet-naleving van wat deze algemene voorwaarden van je vereisen/vragen.

Weet of vermoed je dat iemand anders toegang heeft tot je account, of heb je iets vreemds opgemerkt? Neem dan alsjeblieft zo snel mogelijk contact met ons op via de support chat. Je bent zelf aansprakelijk voor de gevolgen tot aan het moment dat je ons hebt ingelicht. In geval van misbruik of onbevoegd gebruik dien je ook de politie in te lichten. Indien je frauduleus handelt, ben je verantwoordelijk voor alle verliezen gerelateerd aan je account. Als je handelt zonder inachtneming van redelijk te verwachten zorg, kan je zelf verantwoordelijk zijn voor de verliezen die dit met zich meebrengt.

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.

Indien we je account hebben geblokkeerd of beëindigd vanwege (mogelijke) fraude, kunnen we ervoor kiezen de tegoeden op de rekeningen te houden in afwachting van het onderzoek. Nadat het onderzoek is afgerond en er is vastgesteld dat je niet frauduleus hebt gehandeld, zullen we de tegoeden vrijgeven.

(…)