Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0463

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. K. Engel, A.E. Tevel,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	3 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Verotel Merchant Services B.V., handelend onder de naam Yoursafe, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Yoursafe
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging betaalrekening. Yoursafe heeft de rekening van de consument opgezegd. De reden voor de opzegging wilde Yoursafe aanvankelijk niet mededelen aan de consument en Yoursafe heeft jegens de consument ook haar bevoegdheid tot opzegging niet toegelicht. Tijdens de procedure bij Kifid heeft Yoursafe enige toelichting gegeven op de reden waarom zij de betaalrekening heeft opgezegd en toegelicht dat de van toepassing zijnde algemene voorwaarden een opzeggingsbevoegdheid bevatten. De commissie is van oordeel dat Yoursafe de betaalrekening mocht opzeggen en dat de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarnaast bestaat er geen grond om de gevorderde schadevergoeding toe te wijzen.

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; 5) de dupliek van Yoursafe en 6) de aanvullende reactie van Yoursafe.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 10 november 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens Yoursafe namen de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2] deel.

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 Sinds april 2022 beschikte de consument over een betaalrekening bij Yoursafe. Yoursafe voerde op dat moment nog de handelsnaam 'Bitsafe'. Op de overeenkomst waren 'Terms and Conditions' (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing (zie bijlage). De voorwaarden zijn digitaal bij aanmelding aan de consument verstrekt en vervolgens beschikbaar gemaakt in de Yoursafe portal van de consument.

2.2 In december 2022 is de betaalrekening van de consument door Yoursafe geblokkeerd en vervolgens beëindigd. Op 4 december 2022 heeft de consument Yoursafe gevraagd om de reden van de blokkade. Diezelfde dag heeft Yoursafe de consument per e-mail geschreven dat zij niet iedere klant kan helpen bij hun wensen, waardoor sommige klanten het best terecht kunnen bij een andere financiële instelling.

2.3 Op 6 december 2022 heeft de consument per e-mail bij Yoursafe geklaagd over de genomen maatregelen en heeft hij Yoursafe wederom gevraagd naar de reden van de blokkade en de reden voor de beëindiging van zijn betaalrekening. Diezelfde dag heeft Yoursafe per e-mail gereageerd op de klacht. In de e-mail heeft Yoursafe geschreven dat zij niet met consument de reden deelt voor het blokkeren en beëindigen van de betaalrekening en dat zij de betaalrekening niet zal herstellen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert van Yoursafe herstel van de betaalrekening dan wel een nieuwe betaalrekening met betaalkaart en vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de blokkade en beëindiging van de betaalrekening. De consument baseert zijn vorderingen op de volgende stellingen.

2.5 Ten eerste stelt de consument dat Yoursafe ten onrechte zijn betaalrekening heeft geblokkeerd én beëindigd. De consument heeft namelijk geen regels of voorwaarden geschonden. Bovendien heeft Yoursafe zich (aanvankelijk) alleen beroepen op artikel 13.1 van de voorwaarden en dat artikel heeft alleen betrekking op de blokkade van de rekening, niet op de beëindiging daarvan. De consument betwist dat hij misbruik heeft gemaakt van de diensten van Yoursafe. Ook stelt de consument dat zijn gedrag onjuist wordt gevlagd door technologie waarmee Yoursafe werkt. Hoewel technologie het werk van Yoursafe makkelijker maakt, kan die technologie fouten maken. Technologie moet vaak genoeg worden bijgesteld om fouten te voorkomen.

2.6 Ten tweede stelt de consument dat Yoursafe onzorgvuldig heeft gehandeld. Yoursafe heeft onzorgvuldig onderzoek gedaan naar de transacties op de betaalrekening van de consument en heeft geweigerd zijn verklaringen daarin te betrekken. Er was namelijk geen sprake van ongeautoriseerde toegang.

Daarnaast is het onmogelijk om het gedrag van de consument te koppelen aan illegale activiteiten als Yoursafe de transacties analyseert en de verklaringen van de consument meeneemt. Zo heeft de consument zijn middelen besteed door opname via zijn betaalkaart uit een geldautomaat. Daarnaast was er sprake van één mislukte poging om de betaalkaart te koppelen aan Google Pay service voor het kopen van extra opslagruimte bij Google Drive. De rest van de bestedingen betroffen Netflix, een website met Chinese fantasy verhalen en overboekingen naar derden in ruil voor diensten. Yoursafe heeft bovendien de betaal-rekening van de consument zonder (opgave van) reden beëindigd. De verklaring die Yoursafe uiteindelijk heeft gegeven, kan de consument niet begrijpen.

2.7 Ten derde stelt de consument dat de blokkade en de beëindiging van de betaalrekening disproportioneel is. Yoursafe had op een andere manier kunnen stoppen met de dienst-verlening aan hem door methodes toe te passen die klantvriendelijker waren en meer klantondersteuning kunnen geven. De betaalrekening was de enige betaalmethode van de consument om bepaalde betalingen te verrichten. Het handelen van Yoursafe belemmert de consument in zijn kostwinning.

Het verweer

2.8 Yoursafe heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Yoursafe de betaalrekening van de consument rechtsgeldig heeft opgezegd en of Yoursafe een schadevergoeding verschuldigd is aan de consument. De commissie oordeelt dat beide vragen ontkennend moeten worden beantwoord en licht dit hieronder toe.

Het toetsingskader voor rechtsgeldigheid van de opzegging

3.2 Het gaat hier om de opzegging van een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW).

Wat betreft dat laatste heeft de Hoge Raad overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.[1] Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een opzegging onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.[2]

3.3 Bij de beoordeling van de klacht zal de commissie uitgaan van de opzeggingsbevoegdheid waarop Yoursafe zich heeft gebaseerd in haar dupliek en tijdens de hoorzitting. Dit betreft artikel 13.4.4 van de algemene voorwaarden.

3.4 De commissie wenst nog op te merken dat Yoursafe in eerste instantie de blokkade én de opzegging had gebaseerd op haar voorwaarden, zonder hierbij te verwijzen naar een hierin opgenomen specifieke bevoegdheid. Voor haar besluit om de reden van de opzegging van de betaalrekening niet te delen met de consument heeft Yoursafe verwezen naar de geheimhoudingsplicht van artikel 23 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Later in de procedure heeft Yoursafe aanvankelijke de blokkade én opzegging van de betaalrekening gebaseerd op artikel 13.1 van de algemene voorwaarden. Yoursafe heeft uiteindelijk in haar dupliek gesteld en tijdens de hoorzitting verklaard dat zij de opzegging van de betaalrekening heeft gebaseerd op artikel 13.4.4 van de voorwaarden.

3.5 Verder begrijpt de commissie uit de verklaringen die Yoursafe ter zitting heeft gegeven, dat Yoursafe er belang bij heeft om te beoordelen of de rekeninghouder ook degene is met toegang tot de rekening. Er bestaat een verhoogd risico op misbruik van de rekeningen bij Yoursafe, omdat Yoursafe een online betaaldienstverlener is en zij op afstand moeilijk de juistheid kan controleren van door rekeninghouders afgegeven verklaringen. Daarom zijn de procedures bij Yoursafe wat strenger dan bijvoorbeeld bij een reguliere bank.

Yoursafe mocht de betaalrekening opzeggen

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 13.4.4 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten) recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

3.7 De commissie ziet verder geen andere reden om te oordelen dat Yoursafe de betaalrekening niet mocht opzeggen op basis van art.13.4.4. van haar algemene voorwaarden. Door de consument is niet dan wel onvoldoende gesteld dat het gebruik van deze bevoegdheid ertoe leidt dat de opzegging van de betaalrekening door Yoursafe naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, terwijl daaromtrent ook overigens geen – andere – feiten of omstandigheden zijn gebleken..

---

[1] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR::2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel Lucent), overweging 4.4.2.
[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR::2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.

Er is geen grond voor schadevergoeding

3.8 Nu Yoursafe de overeenkomst rechtsgeldig heeft opgezegd, is er geen grondslag voor toekenning van een schadevergoeding. Daarnaast heeft de consument het bestaan en de hoogte van zijn schade onvoldoende onderbouwd en de gevorderde schadevergoeding dient dan ook te worden afgewezen.

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 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 en de algemene voorwaarden

Bepalingen uit boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 233
Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar, indien:

a. het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij, of

b. de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.

Artikel 238
(...)

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Artikel 248
1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

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.

13. Suspension and Termination

13.1 Bitsafe has the right to suspend the Bitsafe service at any time with immediate effect and, until the cause has been remedied or the agreement terminated, without any prior notice to the customer if:

13.1.1 any of the information that the customer has provided during the application or account openingprocess was incorrect; or

13.1.2 if in Bitsafe's discretion, it is necessary for security reasons; or

13.1.3 there is a suspicion or to prevent suspected unauthorized or fraudulent use of the card, payment account or any security credentials related to any Bitsafe services; or

13.1.4 if required by any legal obligations or requirement; or

13.1.5 if there is reason to believe that the customer is in material breach of these Terms and Conditions, any supplementary Terms and Conditions, or any applicable law; or

13.1.6 there is reason to believe that the customer has used, or intends to use any Bitsafe service in a grossly negligent manner or for fraudulent or other unlawful purposes.

(...)

13.4 Bitsafe has the right to terminate the Bitsafe service and these Terms and Conditions with immediate effect in the event that the customer is in material breach of these Terms and Conditions, any supplementary Service, or any applicable law if;

(...)

13.4.4 there is, in Bitsafe's discretion, heightened volume of expected chargebacks, bad scoring or missing or negative information as part of the compliance assessment of the customer, or Bitsafe has reason to believe that the customer has used, or intends to use the account in a grossly negligent manner or for fraudulent or other unlawful purposes.