

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-133
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 12 februari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een rekening bij de Bank. Op enig moment ontvangt Consument een verzoek van het 'bunq compliance team' om informatie te geven over zijn rekening. Consument vraagt de Bank onder meer om verificatie van het verzoek alvorens informatie te verstrekken. De vraag van Consument blijft onbeantwoord. Uiteindelijk beëindigt de Bank op enig moment zonder waarschuwing de rekening van Consument. Consument meent dat de Bank geen behoorlijke proces heeft gevoerd bij het beëindigen van de rekening. Hiertoe heeft Consument gesteld dat de Bank hem niet in staat heeft gesteld om te reageren op het onderzoek naar het gebruik van zijn rekening en de beslissing voor wat betreft de beëindiging van de rekening. De Commissie is met Consument van oordeel dat de Bank in de gegeven omstandigheden heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij de beëindiging van de Rekening. De klacht van Consument wordt gegrond verklaard.

I. Procesverloop

- I.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 door Consument digitaal ingediende klachtformulier, 2) de e-mail van de Bank van 20 juni 2019, 3) de brief van Consument van 20 juni 2019, 4) het verweerschrift van de Bank van 7 augustus 2019, 5) de e-mail van Consument van 14 augustus 2019, 6) de e-mail van de Bank van 22 augustus 2019, 7) de e-mailberichten van Consument van 4 september 2019, 6 september 2019 en 20 september 2019 en 8) de e-mail van de Bank van 14 november 2019. Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies, wat betekent dat de beslissing voor beide partijen niet-bindend is.
- I.2 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. Waar gaat het om

- 2.1 Op 19 april 2017 heeft Consument bij de Bank een zogeheten ‘premium account’ (hierna: ‘de Rekening’) gesloten. Hierop zijn onder meer de documenten ‘Pricing Consumers & Businesses’ (hierna: ‘productoverzicht’) en ‘Paperwork bunq personal’ (hierna: ‘de voorwaarden’) van toepassing. In het productoverzicht staat naast ‘Maestro/Mastercard withdrawals’ bij het product premium account ‘10 withdrawals p/m included, thereafter € 0,99 per withdrawal’. Artikel 23 van de voorwaarden luidt: “If you’re not able to use the support chat, for whatever reason, you can also reach us via e-mail (...)”
- 2.2 Op 13 augustus 2018 heeft Consument in ‘Private Matters’-omgeving van de Bank een anoniem bericht ontvangen waarin is aangegeven dat ongebruikelijke transacties zijn gedetecteerd op de Rekening. Om die reden is Consument gevraagd om te omschrijven wat het hoofddoel is van de Rekening om de oorsprong van de inkomsten en uitgaven te verklaren. Op 15 augustus 2018 heeft Consument via Private Matters een herinnering ontvangen.
- 2.3 Op 16 augustus 2018 heeft Consument de Bank per e-mail verzocht om verificatie van het verzoek van 13 augustus 2018 om uit te sluiten dat sprake is van phishing. Verder heeft Consument zijn voorkeur aangegeven om per versleutelde e-mail de vertrouwelijke informatie te sturen. Ook heeft Consument de Bank verzocht om een lijst van de specifieke ongebruikelijke transacties, zodat hij weet waarop hij een toelichting moet geven.
- 2.4 Op 30 augustus 2018 heeft Consument de Bank per e-mail om uitleg gevraagd over de ‘Wildcard fee’ van € 0,99 daterend van 22 mei 2018 die op 24 augustus 2018 bij hem in rekening is gebracht. Omdat de verzoeken van Consument onbeantwoord bleven, heeft Consument de Bank op 19 september 2018 en 8 oktober 2018 per e-mail een herinnering gestuurd. Op 8 oktober 2018 heeft de Bank Consument per e-mail verzocht om via de Support Chat in Private Matters te communiceren, omdat de Bank e-mail niet als veilig middel beschouwt om informatie over de Rekening te bespreken. Ook heeft de Bank verklaard dat de Wildcard fee in rekening is gebracht, omdat er op een dag meer dan 10 opnames zijn gedaan van de Rekening.
- 2.5 Op 12 oktober 2018 heeft de Bank Consument onder meer per e-mail geïnformeerd dat zij de Rekening zal beëindigen, omdat zij het gebruik ervan niet als normaal en in lijn met haar risicoprofiel aanmerkt. De Bank heeft Consument verder verzocht om een IBAN-nummer, zodat zij het tegoed van de Rekening kan overboeken. Diezelfde dag heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank. Op 1 november 2018 heeft de Bank aan Consument in Private Matters en per e-mail de lijst van transacties gestuurd die hebben geleid tot de in rekening gebrachte Wildcard fee. Diezelfde dag is de Rekening van Consument beëindigd.

- 2.6 Consument vordert kosteloos herstel van de Rekening met de tegoeden die daarop stonden van € 729,45. Verder vordert Consument compensatie van de schade door de hoeveelheid tijd die hij sinds augustus 2018 heeft moeten besteden aan de correspondentie om antwoorden van de Bank te krijgen alsmede de schade door de onterechte blokkade en beëindiging van de Rekening. Consument stelt dat de Bank geen behoorlijk proces heeft gevoerd ten aanzien van haar communicatie met Consument, het blokkeren en opheffen van de Rekening. De Bank heeft Consument niet in staat gesteld om te reageren op het onderzoek naar het gebruik van zijn rekening en de beslissing voor wat betreft de beëindiging van de rekening. Daarnaast heeft de Bank bij de beëindiging niet transparant gehandeld door pas op de dag van de beëindiging van de Rekening Consument de lijst te sturen van de ongebruikelijke transacties. Op grond van artikel 37 van de voorwaarden mag de Bank de toegang tot een rekening beperken of blokkeren wanneer zij vermoedt dat iets verkeerd is. Echter, wanneer de reden voor de blokkade of beperking niet meer bestaat, zal de blokkade of beperking worden opgeheven. Consument is niet in de gelegenheid gesteld om te reageren op de informatie van de Bank of de beslissing aan te vechten, terwijl de lijst met ongebruikelijke transacties en de officiële factuur niet met elkaar overeen kwamen. De Bank is niet ingegaan op de verzoeken van Consument. Consument heeft op geen enkel moment de dagelijkse opnamelimiet van de Rekening overschreden. De Bank heeft nagelaten om de beëindiging van de Rekening te rechtvaardigen of te reageren op de klacht en vragen van Consument. Via een anoniem bericht in Private Matters is Consument verzocht om vertrouwelijke informatie te sturen vanwege ongebruikelijke activiteit op de Rekening. Om zich ervan te verzekeren dat geen sprake was van phishing heeft Consument meerdere malen de Bank verzocht om een bevestiging van het verzoek en om te communiceren via versleutelde e-mail. De Rekening gebruikt Consument voor zijn eigen persoonlijke behoeftes en uitgaven alsook voor het helpen van zijn vriendin in het buitenland. Dat de Bank verwijst naar een risicoprofiel bij het gebruik van de Rekening is absurd, aangezien de Bank geen leningen verstrekt en zodoende geen risico loopt.
- 2.7 De Bank stelt op passende wijze te hebben gehandeld bij het beëindigen van de Rekening zonder daarbij haar zorgplicht te schenden. Op de Bank rust op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) de verplichting om de transacties van haar klanten te monitoren en in actie te komen wanneer sprake is van potentieel misbruik. Bij Consument is een hoog aantal transacties geconstateerd wat op een gedraging duidt met hoog risico. In augustus 2018 is een totaalbedrag van € 10.300,- opgenomen van de Rekening. De hoofdkomsten op de Rekening zijn afkomstig van een Belgische bankrekening op naam van Consument. Dit patroon, waarbij het geld van een andere rekening komt en wordt opgenomen, is een indicatie voor witwassen. Hierdoor wordt de link tussen de oorsprong van het geld en het doel van het geld verduisterd. Vanwege de ongebruikelijke transacties heeft de Bank Consument meerdere malen verzocht om een verklaring.

Consument heeft geweigerd om de chat te gebruiken en een antwoord te geven op de vragen van de Bank. Zonder een antwoord van Consument kon de Bank niet de aard van de transacties vaststellen, waardoor de Rekening is beëindigd. De Bank heeft Consument voldoende gelegenheid geboden om de verzochte informatie te geven. Om te voorkomen dat Consument zou worden uitgezonderd van het betaalverkeer, heeft de Bank bij het beëindigen van de Rekening gecontroleerd of Consument over een andere rekening beschikte.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie ziet zich gesteld of de Bank rechtsgeldig de bankrekening van Consument heeft mogen beëindigen.

Opzeggingsbevoegdheid

- 3.2 Bij de beoordeling van de klacht heeft als uitgangspunt te gelden dat de Bank in beginsel op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd is de bankrelatie met Consument op te zeggen. Voor de opzegging dient voldoende aanleiding te bestaan. Daarnaast moet de reden van opzegging aan Consument zijn 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).
- 3.3 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 GC Kifid nr. 2019-785, GC Kifid nr. 2020-014 en Rechtbank Rotterdam 27 februari 2013, ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031.

Cliëntonderzoek

- 3.4 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 een bank een onaanvaardbaar risico meebrengt, is de Bank gehouden om de relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Zie ook GC Kifid nr. 2019-785 en GC Kifid nr. 2020-014.

Bespreking van de omstandigheden vóór de beëindiging van de Rekening

3.5 Uit de stukken volgt dat de Bank Consument op 13 augustus 2018 heeft benaderd met de tekst: *“We are reaching out to you as we detected unusual transaction activity on your bunq account. Bunq is legally obliged to understand the funding of our users’ accounts, and the use made of these accounts. For this reason we would like to have a description about the main purpose of your bunq account that explains the origin and destination of your main in and outgoing transactions. After that we may have some additional questions.”* Op 15 augustus 2018 heeft de Bank Consument een herinnering gestuurd. Op 16 augustus 2018 heeft Consument de Bank per e-mail verzocht om een bevestiging van de authenticiteit van het verzoek, de specifieke lijst van ongebruikelijke transacties alsook om per versleutelde e-mail te communiceren.

3.6 Hoewel de Bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht is om de bancaire relatie te beëindigen wanneer zij niet het cliëntonderzoek kan verrichten van artikel 3 Wwft, is de Commissie van oordeel dat de Bank in de gegeven omstandigheden heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij de beëindiging van de Rekening. Vergelijk GC Kifid nr. 2019-897. De Commissie neemt mee dat de Bank enkel op 13 augustus 2018 en 15 augustus 2018 Consument de vraag over de Rekening heeft gesteld, waarna zij op 12 oktober 2018 zonder waarschuwing heeft besloten de Rekening te beëindigen. Uit de overgelegde correspondentie blijkt verder dat Consument de Bank meerdere malen per e-mail heeft verzocht of het verzoek echt was en welke transacties ongebruikelijk waren voor de Bank. Dit antwoord heeft Consument niet gekregen van de Bank, althans niet vóór de beëindiging van de Rekening. Pas op de dag van beëindiging van de Rekening heeft de Bank Consument inzage gegeven in de lijst van als ongebruikelijk bestempelde transacties en de transacties waarvoor een Wildcard fee in rekening is gebracht. Verder heeft de Bank pas gedurende de procedure bij Kifid inzage gegeven in de concrete reden en grondslag van de beëindiging van de Rekening. Daarnaast merkt de Commissie op dat e-mail als volwaardig communicatiemiddel wordt aangemerkt in de voorwaarden van de Bank (artikel 23 van de voorwaarden), waardoor niet valt in te zien dat de Bank enkel per Support Chat in Private Matters zou kunnen communiceren.

Schade

3.7 De Commissie merkt op dat Consument zich ook heeft beklagd over de hoeveelheid aan tijd die hij heeft moeten besteden aan het verkrijgen van antwoorden van de Bank. Naar vast oordeel van de Commissie geldt dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen. Zie onder andere GC Kifid nr. 2016-360, GC Kifid nr. 2018-118 en GC Kifid nr. 2019-684. Er zijn geen omstandigheden gebleken waardoor afgeweken dient te worden van dit vaste oordeel van de Commissie.

Conclusie

3.8 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is. Dit betekent dat de Rekening van Consument dient te worden teruggebracht naar de situatie van vóór de beëindiging. De vordering van Consument tot kosteloos herstel van de Rekening moet daarom worden toegewezen.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de Rekening kosteloos herstelt met daarop het bedrag van € 729,45.

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.