

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0820 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 oktober 2020
Ingediend door : de heer [consument 1] (hierna: de consument) en mevrouw [consument 2] (hierna: de echtgenote)
Tegen : Knab, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 17 september 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is het er niet mee eens dat de bank heeft besloten om haar dienstverlening alleen nog via de app aan te bieden en het gebruik van de cardreader niet meer mogelijk te maken. De commissie is van oordeel dat de bank bij het inrichten van haar dienstverlening een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft. Dit kan anders zijn als zij deze vrijheid gebruikt op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van dergelijke omstandigheden is niet gebleken. Dat betekent dat de bank de consument mag verplichten om gebruik te maken van de app. Ook is de commissie van oordeel dat de bank de consument en zijn echtgenote mag vragen zich opnieuw te identificeren en dat zij haar klanten kan verplichten dit via de app te doen. Ook de derde klacht van de consument is ongegrond. Bij de aanvang van de overeenkomst zijn partijen overeengekomen dat zowel de zakelijke als de particuliere rekening zichtbaar zijn onder de persoonlijke bankomgeving die aan de consument is gekoppeld. De commissie verklaart de klachten van de consument en zijn echtgenote ongegrond en wijst de vorderingen af.

I. De procedure

- 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 28 oktober en 2 december 2020; 3) het verweerschrift van Knab en 4) de repliek van de consument.
- I.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De bank is in 2012 opgericht als volledig online bank. Klanten van de bank konden tot juli 2021 op twee manieren inloggen op hun persoonlijke bankomgeving. Zo kon er worden ingelogd op een website met een cardreader (hierna: de cardreader) of met een applicatie (hierna: de app). Inmiddels heeft de bank haar beleid aangepast. Dat houdt in dat er per 1 juli 2021 alleen nog met de app op de persoonlijke bankomgeving kan worden ingelogd.
- 2.2 Sinds medio juli 2018 is de consument klant van de bank. Hij heeft een zakelijke rekening op naam van zijn bedrijf en daarnaast heeft hij tezamen met zijn echtgenote een particuliere en/of betaalrekening. Bij het aangaan van de betaalrekening heeft de bank de identiteit van de consument en zijn echtgenote geverifieerd door middel van de afgeleide identificatiemethode.¹ De consument heeft vanaf de aanvang van de overeenkomst gebruik gemaakt van de cardreader om op zijn persoonlijke bankomgeving te kunnen inloggen. De persoonlijke bankomgeving en de betaalrekeningen zijn toegankelijk via de website van de bank of via de app. Bij het inloggen op de persoonlijke bankomgeving heeft de consument toegang tot zowel de zakelijke betaalrekening als de particuliere betaalrekening. Zijn echtgenote heeft enkel toegang tot de particuliere betaalrekening. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de 'voorwaarden Betalen' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.3 In mei 2020 heeft de bank aangekondigd dat er in de toekomst geen gebruik meer kan worden gemaakt van de cardreader en dat toegang tot de persoonlijke bankomgeving dan alleen kan worden verkregen door gebruikmaking van de app.
- 2.4 Bij e-mail van Op 26 augustus 2020 heeft de consument zich hierover beklagd bij de bank

“Als consument en zakelijk rekeninghouder wordt ik geconfronteerd met het feit dat de cardreader binnen enkele maanden verdwijnt en ik wordt gedwongen de app te downloaden om verder gebruik te maken van de rekeningen. Om deze app te gebruiken moet ik toestemming geven om veel privacy gevoelige info aan de bank te geven. Zelfs het deleten van content op het USB geheugen wordt vereist. Dit alles heeft niets te maken met een bankapp. Ik weiger dan ook de app te gebruiken. Een app is ok maar dan alleen voor het gebruik van de rekeningen. Dus geen overbodige en prive info verkrijgen via deze app. Bovendien is niet aangegeven door wie en hoe deze info gebruikt gaat worden. Via de chat werd mij als oplossing gegeven maar naar een andere bank te gaan. U begrijpt dat dat tijd en kosten met zich meebrengt, welke kosten ik op u zal verhalen, aangezien u de voorwaarden veranderd. Als oplossing zie ik een app die alleen info gebruikt om veilig te bankieren. Indien dat niet mogelijk is dan wil ik een telefoon met simkaart (met abonnement) die ik alleen gebruiken kan voor het bankieren met KNAB, zodat geen prive gegevens bekend worden gemaakt.(...)”

¹ Dat betekent dat de identificatie heeft plaatsgevonden door middel van een storting van een andere bankrekening. Door middel van de storting kon Knab verifiëren of de naam van de consument en zijn echtgenote overeenkomt met de aanvraag voor de Knab-betaalrekening.

- 2.5 Op 30 november 2020 heeft de bank de echtgenote bericht dat zij zich vóór 28 december 2020 opnieuw moet identificeren via de app. In de mail is voor zover relevant het volgende vermeld:

(...)

Je ontvangt deze e-mail omdat onze klanten zich opnieuw moeten identificeren. Dat is nodig om het financiële systeem veilig te houden. Neem daarom even de tijd om te lezen hoe je je opnieuw identificeert. We beantwoorden direct een aantal veelgestelde vragen.

Waarom opnieuw identificeren?

We doen er alles aan om te voorkomen dat onze rekeningen worden gebruikt voor financiële criminaliteit. Daarvoor moeten we goed weten wie onze klanten zijn en waar zij hun rekening voor gebruiken. Dit zijn we ook verplicht volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft).

Toen je bij ons een rekening opende, was een kopie van je legitimatiebewijs niet nodig. Nu zijn we verplicht om de gegevens van je identiteitsbewijs te controleren en vast te leggen. Daarom vragen we nu iedereen om zich opnieuw te identificeren. Dit doe je gemakkelijk via de Knab App op je smartphone.

(...)

Waarom via de Knab App?

Bij Knab ben je gewend om je geldzaken op afstand te regelen. We zijn immers een online bank. Voor de nieuwe identificatie hebben we een foto van je identiteitsbewijs nodig. Dankzij een slimme techniek die in je smartphone zit, ontvangen we niet alleen je foto, maar ook direct de andere informatie die we van je nodig hebben. Bijvoorbeeld je naam, BSN, documentnummer en nationaliteit. Dit is via de Persoonlijke Bankomgeving vanaf je computer onmogelijk. Identificeren via de Knab App is dus de meest eenvoudige en veilige manier om je gegevens met ons te delen.

Hoe veilig is de Knab App?

Banken, experts, maar ook bijvoorbeeld de Consumentenbond en Plus Magazine zijn het erover eens: mobiel bankieren via een app is minstens net zo veilig als internetbankieren. Wil je weten hoe dat precies zit? Op de website vertellen onze experts je er meer over.

- 2.6 Op 24 augustus 2020 heeft een chatgesprek tussen de consument en de bank plaatsgevonden. In dit gesprek vroeg de consument aan de bank wanneer zij definitief afscheid neemt van de cardreader en of het klopt dat inloggen zonder de app daarna niet meer mogelijk is. De bank heeft dit bevestigd. In een chatgesprek van 26 augustus 2020 vraagt de consument hoe hij bij zijn rekeningen kan komen als hij weigert gebruik te maken van de app. De bank heeft, kort samengevat, daarop geantwoord dat de consument in dat geval dan niet meer bij haar kan bankieren.
- 2.7 Op 30 november 2020 heeft de bank de echtgenote gevraagd om zich opnieuw te identificeren via de app. Op 28 december 2020 heeft de echtgenote een herinnering ontvangen om zich opnieuw te identificeren.
- 2.8 Sinds 1 juli 2021 is het niet meer mogelijk om met de cardreader in te loggen.

De klacht en vordering

2.9 De klacht van de consument bestaat uit drie klachtonderdelen. Hieronder zullen de verschillende klachtonderdelen en de door de consument aangevoerde argumenten worden benoemd.

Klachtonderdeel I: de klacht over het verplicht gebruik van de app

2.10 De consument vordert van de bank een telefoon met simkaart en een abonnement met mobiele data of vergoeding van de kosten daarvan.² Als de consument dient over te stappen naar een andere bank, dient de bank de kosten die daarmee gepaard gaan aan hem te vergoeden. De consument is het niet eens met het feit dat de bank hem verplicht om te bankieren via de app. Hij is verplicht de app op zijn eigen telefoon te installeren, terwijl hij dat niet wil. De machtigingen die de app vraagt hebben niets te maken met veilig bankieren. Door de machtigingen die de app vraagt, kan de bank privacygevoelige informatie verzamelen en daar heeft de consument bezwaar tegen. Ook door de telefoon met daarop de app verbinding te laten maken met het thuisnetwerk van de consument kan data worden verzameld en dat is onwenselijk. De consument zou kunnen instemmen met gebruik van de app op voorwaarde dat deze geïnstalleerd wordt op een telefoon die door hem niet voor andere doeleinden wordt gebruikt en waarvoor de bank de (mobiele) datakosten betaalt.

Klachtonderdeel II: de klacht over de procedure met betrekking tot heridentificatie

2.11 Daarnaast maakt de consument bezwaar tegen de eis van de bank dat hij en zijn echtgenote zich opnieuw moeten identificeren via de app. Een andere mogelijkheid om je te identificeren is er niet. De bank gebruikt heridentificatie om de bestaande klanten te dwingen om de app te gebruiken. Bovendien hebben zij zich al geïdentificeerd en is de informatie die de bank heeft aangevoerd onjuist. Zo is de verblijfsstatus van de echtgenote van de consument niet verlopen.

Klachtonderdeel III: de klacht over de persoonlijke bankomgeving

2.12 Verder is de consument het er niet mee eens dat als hij inlogt op zijn persoonlijke bankomgeving hij zowel toegang heeft tot de zakelijke als de particuliere rekening. Hij stelt zich op het standpunt dat sprake is van gescheiden entiteiten en dat de betaalrekeningen daarom afzonderlijk moeten worden weergegeven in de persoonlijke bankomgeving.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

² De consument vorderde aanvankelijk dat de bank hem toe zou staan om de cardreader te blijven gebruiken maar sinds 1 juli 2021 is dat niet meer mogelijk.

3. De beoordeling

Opmerking vooraf

- 3.1 Voorafgaand aan de beoordeling van de klacht merkt de commissie het volgende op. Partijen hebben over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en daarop gereageerd. De commissie zal zich in dit geval beperken tot de kern van de klacht die uit drie onderdelen bestaat. In de beoordeling zal niet worden ingegaan op de argumenten die de kern van de klacht niet raken. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten.

Beoordeling klachtonderdeel 1: de klacht over het verplicht gebruik van de app

- 3.2 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank de consument en zijn echtgenote kan verplichten om gebruik te maken van de app. Het antwoord op deze vraag luidt bevestigend. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

De beleidsvrijheid van de bank en de wijzigingsbevoegdheid in de voorwaarden

- 3.3 Voorop staat dat de bank een bepaalde mate van vrijheid toekomt om haar beleid te voeren en haar beleid te wijzigen en hoe zij haar dienstverlening inricht. Van deze wijzigingsbevoegdheid mag de bank geen gebruik maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank dient daarbij rekening te houden met alle omstandigheden van het geval. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit artikel bepaalt dat een tussen partijen als gevolg van een overeenkomst geldende regel niet van toepassing is, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Het gebruik van het woord 'onaanvaardbaar' laat zien dat terughoudendheid moet worden betracht bij het op grond van de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid buiten toepassing laten van een regel die tussen partijen is overeengekomen.³ Het voorgaande betekent dat de commissie bij de beoordeling van de beleidsvrijheid van de bank de nodige terughoudendheid toepast.
- 3.4 Partijen zijn overeengekomen dat de bank de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden mag wijzigen. Dit is vastgelegd in artikel 34.1 van de voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak). Dit artikel bepaalt dat dat de bank (1) haar overeenkomst en de voorwaarden kan veranderen, (2) dat zij dit het minimaal twee maanden van te voren zal laten weten en (3) dat het de klant vrijstaat om de betaalrekening op te zeggen als hij of zij het niet eens is met de (voorgenomen) wijziging.

³ Parl. Gesch. Boek 6, blz. 68

Waarom heeft de bank haar beleid gewijzigd?

3.5 De bank heeft een toelichting gegeven op de reden van haar beleidswijziging met betrekking tot het verplicht gebruik van de app. Zo heeft de bank aangevoerd dat zij een innovatieve en volledig digitale bank is. Sinds haar oprichting loopt zij wat technische ontwikkelingen betreft voorop. Verder heeft de bank naar voren gebracht dat de app vanaf het moment dat de bank is opgericht onderdeel uitmaakt van de dienstverlening van de bank. In de afgelopen jaren is de app verder ontwikkeld en sterk verbeterd. Klanten hebben via de app altijd en overal veilig toegang tot hun bankrekening. Verder is de bank in 2020 al begonnen met het afbouwen van het gebruik van de cardreader door deze niet meer aan nieuwe klanten aan te bieden en bestaande klanten geen (vervangende) cardreader (meer) te verstrekken. Daarnaast heeft de bank in oktober 2020 noodgedwongen een aantal extra veiligheidsmaatregelen ingevoerd vanwege een toename van phishing. Een van die maatregelen was het bevestigen van betalingen via de app in plaats van met de cardreader. Verder heeft de bank betwist dat zij ongelimiteerd toegang zou kunnen krijgen tot privacygevoelige informatie. Bovendien worden de machtigingen van de app gebruikt voor bepaalde functionaliteiten die kunnen worden uitgeschakeld.

Is de beleidswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

3.6 Zoals de commissie in 3.3 heeft overwogen komt de bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid toe en dient zij bij de beoordeling of sprake is van omstandigheden die maken dat de beleidswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, de nodige terughoudendheid te betrachten. Van omstandigheden die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn, is naar het oordeel van de commissie geen sprake. Zij zal haar oordeel toelichten in de navolgende overwegingen. In haar oordeel heeft zij rekening gehouden met de volgende omstandigheden.

3.7 Allereerst volgt uit het verweerschrift van de bank dat sprake is van een volledig online/digitale bank die technische ontwikkelingen en innovatie hoog in het vaandel heeft staan. De commissie kan zich voorstellen dat het gebruik van de app hoort bij de verdere ontwikkeling en uitbreiding van de digitale dienstverlening van de bank en dat zij daarom de keuze heeft gemaakt om haar dienstverlening alleen nog mogelijk te maken via de app.

3.8 Ten tweede heeft de bank eind augustus 2020 aangekondigd dat zij over zou gaan tot app-only dienstverlening. Toen heeft de bank de consument concreet medegedeeld dat als hij geen gebruik wenst te maken van de app, hij uiteindelijk niet meer bij de bank kon bankieren. De daadwerkelijke invoering van de app-only dienstverlening heeft op 1 juli 2021 plaatsgevonden. De consument heeft derhalve ruim tien maanden de tijd gehad om zich te beraden over een eventuele overstap naar een andere bank. Dit is een langere periode dan de twee maanden die partijen in artikel 34.1 zijn overeengekomen.

- 3.9 Verder heeft de bank betwist dat er, anders dan door de consument wordt gesteld, sprake is van het ongelimiteerd vergaren van privacygevoelige informatie door de bank. Ook heeft de bank aangevoerd dat niet alle machtigingen hoeven te worden goedgekeurd en dat de app ook dan is te gebruiken. De consument heeft tegenover de betwisting van de bank niet aangetoond dat dit anders is. Dat betekent dat niet is komen vast te staan dat de bank ongeoorloofd privé informatie van haar klanten vergaart en dat de app onbruikbaar is bij het weigeren van de machtigingen.
- 3.10 Tot slot houdt de commissie er rekening mee dat de consument en zijn echtgenote bij andere banken kunnen bankieren. Het is niet zo dat zij in het geheel niet kunnen beschikken over een bankrekening.
- 3.11 Alle omstandigheden in overweging nemend is de commissie van oordeel dat er geen sprake is van omstandigheden die maken dat de door de bank ingevoerde beleidswijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat houdt in dat de beleidswijziging naar app-only dienstverlening is geoorloofd en dat de bank voor de consument geen uitzondering hoeft te maken door hem het gebruik van de cardreader toe te staan. Eventuele kosten die de consument moet maken voor de overstap naar een andere bank zijn het gevolg van zijn keuze om de app niet te gebruiken en komen voor zijn eigen rekening. Dat de consument hinder ervaart door de wijziging in de dienstverlening van de bank is duidelijk, maar dat maakt de gewijzigde dienstverlening niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Ook de omstandigheid dat ander beleid (in dit geval het gebruik van de cardreader) eveneens verdedigbaar is maakt niet dat hiervan sprake is.

Klachtonderdeel II: de klacht over de procedure met betrekking tot heridentificatie (via de app)

- 3.12 De bank heeft toegelicht dat zij het door haar gehanteerde cliëntenonderzoek per 1 oktober 2019 heeft aangescherpt en dat zij het daarbij behorende identificatieproces heeft gewijzigd. Zij heeft te kennen gegeven dat zij voor al haar klanten een uniform proces hanteert. De wijzigingen zijn eerst doorgevoerd voor nieuwe klanten en vervolgens is zij per 1 juni 2020 tot heridentificatie van haar bestaande klanten overgegaan. De consument en zijn echtgenote hebben in november 2020 het verzoek ontvangen om zich via de app te heridentificeren. Zij hebben bezwaar gemaakt tegen het feit dat zij zich moeten heridentificeren omdat dit bij de aanvang van de bancaire relatie reeds heeft plaatsgevonden en dat zij verplicht zijn dit via de app te doen.

De bank is gerechtigd de consument en zijn echtgenote te vragen om zich opnieuw te identificeren

- 3.13 In lijn met haar uitspraak 2021-0606 van 1 juli 2021 (zie link in de bijlage), waarin een vergelijkbare kwestie is behandeld, oordeelt de commissie dat de bank verplicht is om redelijke maatregelen te treffen om de verzamelde cliëntgegevens actueel te houden.

Deze verplichting is vastgelegd in een open norm. Welke maatregelen de bank treft om de verzamelde gegevens actueel te houden is een kwestie van beleidsvrijheid.

- 3.14 In de door DNB⁴ opgestelde Leidraad Wwft en Sw van december 2020 is als voorbeeld opgenomen dat cliënten waarbij het risico op witwassen of financiering van terrorisme laag is, elke drie tot vijf jaar een herziening kan plaatsvinden. Dat de bank er op basis van haar risicobeleid voor heeft gekozen de gegevens van de consument en zijn echtgenote na drie jaar te actualiseren komt de commissie daarom niet onredelijk voor.

(Her)identificatie via de app is toegestaan

- 3.15 Ten aanzien van de stelling van de consument en zijn echtgenote dat zij niet verplicht zijn om mee te werken aan de heridentificatie via de app, overweegt de commissie eveneens conform uitspraak 2021-0606 het volgende. De verplichting om cliënten te identificeren en de identiteit te verifiëren is een resultaatsverplichting.⁵ Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf. In de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de AFM is hierover opgenomen dat het instellingen vrij staat om innovatieve oplossingen te bedenken voor de verificatie van de identiteit van cliënten, bijvoorbeeld via draagbare apparaten zoals smartphones.⁶ In de Leidraad Wwft en Sw van DNB worden het gebruik van video-identificatie en verificatie, het uitlezen van de chip op het identiteitsdocument, een livenesscheck en het gebruik van een eID-middel als voorbeelden genoemd.⁷
- 3.16 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het de bank vrij staat om bij het (her)identificeren van haar cliënten te kiezen voor een online methode (in dit geval de app). De eventuele gevolgen van de weigering om daaraan mee te werken komen daarom voor rekening en risico van de consument.

Klachtonderdeel III: de klacht over de persoonlijke bankomgeving

- 3.17 De consument vindt het onwenselijk dat de zowel de zakelijke als de particulier betaalrekening worden weergegeven in de persoonlijke bankomgeving. De bank heeft toegelicht dat dit niet kan worden gewijzigd, nu de persoonlijke bankomgeving aan de consument is gekoppeld.
- 3.18 De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is nu hij zich bij het aangaan van de overeenkomst akkoord heeft verklaard met de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden.

⁴ De Nederlandse Bank

⁵ Zie Ministerie van Financiën en het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), 21 juli 2020, par. 5.2.6.

⁶ AFM, Leidraad Wwft en Sanctiewet, oktober 2020, p. 27

⁷ Zie ook DNB, Leidraad Wwft en Sw, december 2020, p. 48-49.

In artikel 1.2 van de voorwaarden Zakelijk Betalen is bepaald dat de Algemene Handleiding Zakelijk & Handleiding Zakelijk Betalen⁸ (hierna: de handleiding) onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. In de handleiding is in paragraaf 3 het volgende bepaald:

3. Meerdere Knab rekeningen

Als je met je bedrijf klant wordt, openen we altijd eerst een zakelijke betaalrekening voor je. Daarna kun je eenvoudig andere rekeningen openen, bijvoorbeeld een spaarrekening of een extra betaalrekening. Alle rekeningen die je op naam van je bedrijf opent, horen bij elkaar en maken deel uit van je 'portfolio'.

(...)

Heb je zakelijk én privé een rekening bij Knab? Dan heb je twee portfolio's. In je Persoonlijke Bankomgeving switch je hier heel eenvoudig tussen. Je inloggegevens gelden dus voor beide portfolio's.

Uit de bovenstaande tekst volgt in niet mis te verstane bewoordingen dat als je een zakelijke en een privé rekening bij de bank hebt, deze beide in de persoonlijke bankomgeving worden weergegeven en dat je binnen de persoonlijke bankomgeving kunt switchen tussen de accounts (portfolio's). De commissie ziet geen aanleiding om deze regel die tussen partijen geldt, buiten toepassing te laten. Deze afspraak leidt immers niet tot een omstandigheid die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Conclusie

3.19 De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument en zijn echtgenote ongegrond zijn en dat de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

⁸ Versie 6.2, 6 december 2018

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 248

3918      

- 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.

De algemene voorwaarden (zowel zakelijk als particulier)

“ **INFORMATIEVERSTREKKING**

14. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving

- 14.1 Je krijgt toegang tot je (betaal)rekening via je Persoonlijke Bankomgeving. Dat is een online omgeving van ons die alleen voor jou toegankelijk is met je eigen toegangscode's.
- 14.2 Via je Persoonlijke Bankomgeving kun je de (betaal)rekening gebruiken. Ook krijg je via je Persoonlijke Bankomgeving informatie van ons over je (betaal)rekening. (...)

34 We kunnen de overeenkomst veranderen

- 34.1 We kunnen de overeenkomst en deze voorwaarden veranderen. We laten het je minimaal twee maanden van tevoren weten als we dat doen, behalve als de verandering in je voordeel is of volgens de wet meteen moet ingaan. Dan geldt de wijziging direct. Ben je het niet eens met de verandering? Dan kun je je (betaal)rekening opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen we niets van jou? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.”

De handleiding zakelijk

3. Meerdere Knab rekeningen

Als je met je bedrijf klant wordt, openen we altijd eerst een zakelijke betaalrekening voor je. Daarna kun je eenvoudig andere rekeningen openen, bijvoorbeeld een spaarrekening of een extra betaalrekening. Alle rekeningen die je op naam van je bedrijf opent, horen bij elkaar en maken deel uit van je 'portfolio'.

→ **Let op!** Binnen je portfolio is de betaalrekening de enige rekening waarmee je geld naar andere banken of naar Knab-rekeningen met een andere tenaamstelling kunt overboeken.

Heb je zakelijk én privé een rekening bij Knab? Dan heb je twee portfolio's. In je Persoonlijke Bankomgeving switch je hier heel eenvoudig tussen. Je inloggegevens gelden dus voor beide portfolio's.

De handleiding particulier

3. Meerdere Knab rekeningen

Als je klant wordt, openen we altijd eerst een Knab Betaalrekening voor je. Daarna kun je eenvoudig andere rekeningen openen, bijvoorbeeld een spaarrekening of een extra betaalrekening. Alle rekeningen die je binnen je pakket opent, horen bij elkaar en maken deel uit van je pakket. Ook de juridische eigendomsstructuur van deze rekeningen is identiek aan elkaar. Dit is bijvoorbeeld van belang voor je belastingaangifte.

→ **Let op!** Binnen een pakket is de betaalrekening de enige rekening waarmee je geld naar andere banken of naar Knab rekeningen met een andere tenaamstelling kunt overboeken.

Het geheel aan rekeningen binnen je pakket noemen we een 'portfolio'. Je krijgt meerdere portfolio's als je rekeningen opent met verschillende tenaamstellingen. Heb je bijvoorbeeld een rekening op jouw naam en wil je een extra rekening samen met iemand anders? Dan krijg je een nieuw portfolio en kies je een nieuw pakket bij Knab. Ook als je nu een gezamenlijke rekening hebt, en een extra rekening alleen op jouw naam wilt openen, kies je voor je nieuwe portfolio een nieuw pakket. De pakketkosten gelden per pakket.

→ **Handig!** Je gebruikersnaam en wachtwoord gelden voor jou als klant, hoeveel rekeningen je bij Knab ook hebt. Je switcht in je Persoonlijke Bankomgeving eenvoudig tussen je rekeningen met verschillende tenaamstellingen (switchen tussen je portfolio's).

De uitspraak GC Kifid 2021-0606

Te vinden via <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2021/07/Uitspraak-2021-0606.pdf>