

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0357

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

Datum uitspraak	8 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen deels toegewezen

Samenvatting

Beëindiging betaalrekening. De consument stelt dat de bank zijn betaalrekening zonder geldige reden heeft beëindigd. Hij vordert dat de bank zijn betaalrekening heropent, aan hem het saldo betaalt dat bij de beëindiging op zijn betaalrekening stond, abonnementskosten terugbetaalt en schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat de bank de betaalrekening van de consument moet heropenen. Die vordering wordt toegewezen, de andere vorderingen worden 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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument heeft afgezien van een mondelinge behandeling van de zaak, nu de consument duidelijk heeft gemaakt daaraan niet mee te willen werken. De commissie heeft besloten de zaak op grond van de stukken te beslissen.
- 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.
- 2.2 Op 4 december 2021 heeft de bank de consument via een bericht in zijn account geïnformeerd dat hij zich niet hield aan de algemene voorwaarden van de bank.

In dat bericht werd de consument gewaarschuwd dat zijn betaalrekening kon worden gesloten. Op 17 mei 2022 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat de klantrelatie werd beëindigd en dat de betaalrekening werd gesloten.

- 2.3 De consument heeft op 17 mei 2022 per e-mail een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht op 5 juni 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument stelt dat de bank zijn betaalrekening zonder geldige reden heeft geblokkeerd en beëindigd. Hij vordert dat de bank zijn betaalrekening heropent. Ook vordert hij dat de bank hem het bij de beëindiging op de betaalrekening staande saldo van € 1.200,- betaalt, hem de maandelijkse abonnementskosten voor de betaalrekening tijdens de blokkade terugbetaalt en zijn schade als gevolg van de onterechte blokkade vergoedt. Daarbij vordert hij wettelijke rente vanaf 20 juli 2022.

Het verweer

- 2.5 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De bank stelt dat zij de betaalrekening terecht heeft beëindigd op 17 mei 2022. De consument heeft namelijk in strijd gehandeld met artikel 53 van de General Terms and Conditions (hierna: GTC) door met de betaalrekening betalingen te verrichten van en aan crypto platforms. Ook heeft de consument zijn betaalrekening ten onrechte gedeeld met minstens één derde partij. De consument is per e-mail hierover gewaarschuwd op 8 november 2021 en op 3 december 2021. Omdat de consument zijn activiteiten hierop niet heeft aangepast, heeft de bank terecht besloten de rekening op 17 mei 2021 te beëindigen op grond van artikel 51 en 53 GTC.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vragen of de bank de betaalrekening van de consument moet heropenen, of de bank aan de consument een saldo van € 1.200,- moet betalen, of de bank abonnementskosten moet terugbetalen en of de bank de consument een schadevergoeding moet betalen.

De bank moet de betaalrekening heropenen

- 3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de betaalrekening onterecht heeft beëindigd. Het is namelijk niet gebleken dat de bank bevoegd was om de betaalrekening van de consument te beëindigen.

Weliswaar beroept de bank zich op een bevoegdheid in de GTC die op de betaalrekening van toepassing zouden zijn, echter zij heeft de GTC niet overgelegd tijdens de klachtprocedure voor de Geschillencommissie van Kifid. Er kan daarom niet worden vastgesteld dat de consument in strijd met enig beding in de GTC heeft gehandeld, noch dat de bank op grond daarvan bevoegd was om de betaalrekening te beëindigen. De bank moet de betaalrekening van de consument daarom heropenen. Op dit punt wordt de vordering van de consument toegewezen.

De bank hoeft de consument geen saldo te betalen

- 3.3 De commissie is van oordeel dat de bank de consument geen saldo hoeft te betalen. Het is namelijk niet vast komen te staan dat de betaalrekening een saldo vertoonde toen de bank de betaalrekening beëindigde.
- 3.4 De consument heeft gesteld dat hij op het moment van beëindiging van de betaalrekening op 17 mei 2022 een saldo had van € 1.200,-. De bank heeft aangegeven onderzoek te hebben gedaan naar de gelden op de betaalrekening en zij geeft aan dat zij geen resterend saldo heeft gevonden. Daarnaast wijst de bank op een e-mail van de consument aan de bank van 17 mei 2022, waarin de consument aangeeft dat hij € 0,- op zijn betaalrekening had staan.
- 3.5 Gelet hierop, ligt het op de weg van de consument om te bewijzen dat er sprake is van een resterend saldo. De commissie heeft geprobeerd hierover duidelijkheid te verkrijgen. De consument is namelijk meermaals gevraagd om zijn standpunten tijdens een hoorzitting aan de commissie toe te lichten. De consument heeft daarop meermaals uitdrukkelijk aangegeven dat hij niet wenst mee te werken aan een hoorzitting. Dit heeft tot gevolg dat zijn stelling onvoldoende is onderbouwd. De klacht van de consument is op dit punt ongegrond.

De bank hoeft de consument geen abonnementskosten terug te betalen

- 3.6 De consument heeft gesteld dat hij maandelijkse abonnementskosten heeft betaald voor zijn betaalrekening, terwijl zijn betaalrekening geblokkeerd was en hij hiervan geen gebruik kon maken. Dit staat vast nu de bank dat niet betwist. De consument stelt dat hij gedurende de blokkade geen abonnementskosten verschuldigd was, maar heeft die stelling niet onderbouwd. Nu de bank die stelling wel heeft betwist, is de klacht van de consument ook op dit punt ongegrond. Het is de commissie op basis van de overgelegde stukken van partijen overigens niet duidelijk geworden welk bedrag aan abonnementskosten de consument heeft betaald terwijl de betaalrekening geblokkeerd was voordat deze op 17 mei 2022 werd beëindigd.

De bank hoeft de consument geen schadevergoeding te betalen

- 3.7 Tot slot heeft de consument gesteld dat de bank hem schadevergoeding moet betalen voor de onterechte beëindiging van de betaalrekening.

De consument heeft echter onvoldoende onderbouwd of en hoe hij financieel nadeel heeft geleden door de onterechte beëindiging. De klacht van de consument is op dit punt ongegrond.

Wat is de conclusie?

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de betaalrekening onterecht beëindigd. De vordering van de consument om de betaalrekening te heropenen wordt toegewezen. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat hij recht heeft op betaling van een saldo, op terugbetaling van abonnementskosten en dat hij schade heeft geleden. Zijn overige vorderingen worden daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de betaalrekening van de consument heropent, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige wordt de vordering van de consument afgewezen.

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