

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0745

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	4 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Blokkade bankrekening. De consument is in korte tijd twee keer van simkaart gewisseld. De bank heeft hierna de betaalfunctie op de bankrekening van de consument geblokkeerd, wegens een vermoeden van fraude. Dit gebeurde op een zaterdag. De consument heeft hierop contact opgenomen met de bank, maar kreeg te horen dat hij pas op maandag weer terecht kon bij een bankfiliaal om de blokkade te laten opheffen. De consument is van mening dat de bank de betaalfunctie niet had mogen blokkeren en voor zover zij dit wel mocht, heeft het te lang geduurd voordat de blokkade kon worden opgeheven. Daarnaast heeft de bank nagelaten de consument over de blokkade te informeren en blijkt de bank te kunnen meekijken op de telefoon van de consument, aldus de consument. De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade. Naar het oordeel van de commissie is de bank deels tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, in die zin dat zij de blokkade sneller had moeten opheffen en de consument had moeten informeren over de blokkade, maar moet de vordering tot schadevergoeding worden afgewezen.

I. Procedure

- I.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.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.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 houdt een bankrekening aan bij de bank. Hij maakt hierbij ook gebruik van internetbankieren (hierna: MijnING) en de online bankieren app van de bank (hierna: ING-app).
- 2.2 Op de overeenkomst zijn onder meer de voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden). Artikel 41 van de algemene voorwaarden bepaalt het volgende:

“(…) 41.2 ING mag de Betaalrekening of uw betaalinstrumenten blokkeren. Bijvoorbeeld als we misbruik of fraude vermoeden. Of als het risico bestaat of is toegenomen dat u niet meer in staat bent om aan uw verplichtingen te voldoen. We melden dat aan u, tenzij dit wettelijk niet is toegestaan.

41.3 Als er geen reden meer is voor de blokkering, dan heffen wij deze op of ontvangt u een nieuw betaalinstrument.

41.4 U kunt ons 24 uur per dag verzoeken de rekening te deblokken. De rekening wordt echter pas gedeblokkeerd als de redenen voor blokkering niet meer bestaan. (...)”
- 2.3 Op zaterdag 21 januari 2023 heeft de bank de betaalfunctie in MijnING en de ING-app van de consument geblokkeerd, omdat de consument in korte tijd tweemaal van simkaart was gewisseld.
- 2.4 De consument heeft diezelfde dag contact opgenomen met de bank, waarna hem werd verteld dat hij op zijn vroegst de maandag daarop terecht kon bij een bankfiliaal om de blokkade op te heffen.
- 2.5 Op dinsdag 24 januari 2023 heeft de consument een bankfiliaal bezocht, waarbij de blokkade is opgeheven.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert na wijziging van eis betaling van een bedrag van € 338,80.
- 2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank ontzegt de consument zonder enige aanleiding twee dagen lang de toegang tot zijn eigen geld. Hij moest hier ook zelf achter komen, want de bank heeft hem niet geïnformeerd over de blokkade. De blokkade is een te zware maatregel, die niet in verhouding staat tot het wisselen van de simkaart. Daarnaast kon de blokkade vanwege de bereikbaarheid van de bank ook niet direct worden opgeheven. De consument heeft op zaterdag gebeld en kreeg te horen dat hij moest langskomen op een bankfiliaal, die pas op maandag weer open zou zijn. De blokkade heeft daardoor onnodig lang geduurd en de consument is hierdoor onder werktijd ruim vier uur bezig geweest met het opheffen van de blokkade. Dit is tijd die de consument aan zijn bedrijf had moeten besteden.

De werkzaamheden voor zijn bedrijf leveren € 84,70 inclusief btw per uur op, zodat de consument in totaal € 338,80 inclusief btw aan schade heeft geleden.

- 2.8 Daarnaast stelt de consument dat de bank de privacyregels schendt, doordat zij blijkbaar mee kan kijken op de telefoon van de consument. Anders had ze ook niet kunnen weten dat de simkaart was verwisseld. Uit de privacyverklaring van de bank blijkt niet dat zij dit doet.

Het verweer

- 2.9 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

Mocht de bank de betaalfunctie blokkeren?

- 3.1 Artikel 7:523 lid 2 onder a Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) bepaalt dat de bank, indien dit in de raamovereenkomst is opgenomen, het gebruik van een betaalinstrument mag blokkeren als daarvoor objectief gerechtvaardigde redenen bestaan die verband houden met de veiligheid van het betaalinstrument. In het onderhavige geval heeft de bank in artikel 41 van de algemene voorwaarden (zie overweging 2.2) opgenomen dat zij de bevoegdheid heeft om de rekening te blokkeren als zij een vermoeden van fraude heeft. De bank mag van deze bevoegdheid gebruik maken, tenzij dat onaanvaardbaar is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 lid 2 BW.
- 3.2 Naar het oordeel van de commissie is van een dergelijke onaanvaardbaarheid geen sprake. In dit geval heeft de bank aangevoerd dat de objectief gerechtvaardigde reden lag in het feit dat de consument in korte tijd twee keer van simkaart was gewisseld en dat dit een indicatie vormt dat mogelijk sprake is van fraude. De consument heeft dit op zichzelf niet betwist, maar stelt dat van fraude in zijn geval geen sprake was. Dat – achteraf – is gebleken dat van fraude in het geval van de consument geen sprake was betekent echter niet dat de bank niet mag overgaan tot het blokkeren van de betaalfunctie. De bank kon dit op het moment dat zij tot de blokkade overging immers niet weten en niet in geschil is dat de handelingen van de consument een indicatie vormden dat mogelijk sprake was van oplichting.
- 3.3 Daarnaast geldt dat – ook als de algemene voorwaarden een dergelijke bepaling niet zouden kennen – op de bank een bijzondere zorgplicht rust om consumenten te beschermen tegen fraude. De commissie acht het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank de betaalfunctie van een bankrekening blokkeert, als er een vermoeden bestaat dat een consument mogelijk slachtoffer is van fraude.

Hoewel deze blokkade hinder met zich meebrengt in het geval dat deze achteraf onterecht blijkt, is het belang van de consument er wel mee gediend dat de bank preventief ingrijpt als mogelijk sprake is van fraude.

- 3.4 Gezien het voorgaande mocht de bank dus overgaan tot het blokkeren van de betaalfunctie in MijnING en de ING-app van de consument. De klacht is op dit punt dan ook ongegrond.

Heeft de bank de consument tijdig geïnformeerd?

- 3.5 Artikel 7:523 lid 3 BW bepaalt dat de bank de consument bij een blokkering vóór of indien dit niet mogelijk is onverwijld daarna informeert over de blokkering en de redenen daarvoor. De bank heeft toegelicht dat zij de consument hier niet telefonisch heeft geïnformeerd over de blokkade, omdat het ging om een simkaartwissel en telefonisch contact risico's met zich mee zou brengen indien sprake was van fraude. De bank heeft de consument daarom een brief gestuurd waarin zij hem informeert over de blokkade.

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is het sturen van een brief niet onverwijld. Een op zaterdag via de reguliere post verzonden brief bereikt de consument bovendien op zijn vroegst op dinsdag. Dit is niet onverwijld en de bank heeft – naast telefonisch contact – andere mogelijkheden om de consument onverwijld te informeren, bijvoorbeeld per e-mail. Naar het oordeel van de commissie is de bank op dit punt dan ook tekortgeschoten, door de consument niet onverwijld te informeren over de blokkade.

Heeft de bank de blokkade tijdig opgeheven?

- 3.7 De consument stelt verder dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, door de blokkade pas na het weekend op te heffen. De bank heeft dit betwist en stelt dat dit niet eerder kon, omdat hiervoor is vereist dat de consument langskomt op een bankfiliaal en deze in het weekend gesloten zijn.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie had de bank de blokkade eerder moeten opheffen, toen bleek dat van fraude geen sprake was. De algemene voorwaarden bepalen dat klanten "24 uur per dag" bij de bank terecht kunnen om het verzoek te doen de rekening te deblokken. In het onderhavige geval kon de consument echter pas eerst op maandag terecht om de blokkade op te heffen, terwijl de reden voor de blokkade al op zaterdag niet meer bestond. Er was immers geen sprake van fraude, zodat achteraf gezien geen reden was voor de blokkade van de betaalfunctie. De bank was hiervan op zaterdag op de hoogte, omdat de consument op die dag (telefonisch) contact met de bank heeft opgenomen en heeft aangegeven dat van fraude geen sprake was. Dat dit telefonische contact voor de bank op zichzelf onvoldoende is om tot opheffing van de blokkade over te gaan acht de commissie niet onbegrijpelijk, maar de bank heeft de consument op dat moment ook geen andere mogelijkheid geboden om de blokkade opgeheven te krijgen. Dit is in strijd met de eigen voorwaarden van de bank.

Bovendien is het blokkeren van de betaalfunctie een vergaande maatregel die zo spoedig mogelijk dient te worden opgeheven. Daarbij past niet dat klanten tot na het weekend moeten wachten als hun rekening in het weekend wordt geblokkeerd. Ook op dit punt is de bank daarom tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen.

Is er sprake van privacyschending?

- 3.9 De bank heeft toegelicht dat zij niet op de telefoon van de consument kan meekijken, maar dat zij wordt geïnformeerd door de telecomprovider als er een simwissel heeft plaatsgevonden, omdat het wisselen van simkaarten een indicatie is dat sprake is van fraude. Daarbij wordt uitsluitend het mobiele nummer en het moment van simwissel gedeeld, zonder verdere gegevens van de consument. Vervolgens matcht de bank het telefoonnummers met haar klantgegevens.
- 3.10 De consument is bij repliek niet meer teruggekomen op zijn klacht dat de bank kan meekijken in zijn telefoon. Hij heeft het verweer van de bank dus niet weersproken. Niet is gebleken dat de bank kan meekijken op de telefoon van de consument. Ook anderszins heeft de consument niet gesteld dat zijn privacy is geschonden. Dit betekent dat de klacht op dit punt ongegrond is.

Moet de bank de door de consument gestelde schade vergoeding?

- 3.11 Het feit dat de bank op enkele punten is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen leidt er echter niet direct toe dat de bank ook de door de consument gestelde schade dient te vergoeden. De consument vordert vergoeding van misgelopen inkomsten. Door de consument is deze vordering echter verder niet toegelicht of onderbouwd, zodat deze vordering reeds om die reden moet worden afgewezen.
- 3.12 Voor wat betreft de gevorderde reiskosten zijn partijen reeds tot overeenstemming gekomen en de bank heeft toegelicht dat deze al aan de consument zijn uitbetaald. Voor zover de reiskosten van € 4,62 nog niet aan de consument zijn vergoed, gaat de commissie ervan uit dat de bank dit alsnog zal doen.
- 3.13 Overigens is niet gesteld of gebleken dat de consument enige schade heeft ondervonden van de blokkade van de betaalfunctie van zijn MijnING en de ING-app.

Conclusie

- 3.14 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van de consument deels gegrond is, maar dat 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