

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0880

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), hierna gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Blokkade betaalrekening. Op de betaalrekening van de consumenten is een groot geldbedrag bijgeschreven en vervolgens contant opgenomen. Naar aanleiding hiervan heeft de bank de betaalrekeningen van de consumenten preventief geblokkeerd. Na onderzoek bleek dat er geen sprake was van fraude en heeft de bank de rekeningen gedeblokkeerd. Hoewel de commissie zich goed kan voorstellen dat het voor de consumenten frustrerend moet zijn geweest dat hun rekeningen geblokkeerd werden, mocht de bank dit doen. De vordering van de consumenten wordt daarom 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 8 november 2023. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig. Namens de bank was aanwezig: de heer [naam 3].
- 1.3 De consumenten 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 consumenten houden een gezamenlijke betaalrekening aan bij de bank. Daarnaast houdt consument 2 ook een eigen betaalrekening aan bij de bank. Op beide betaalrekeningen zijn onder meer de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op 19 november 2020 is er op de gezamenlijke rekening een bedrag van € 12.561,- bijgeschreven. Dit geldbedrag was afkomstig van een betaalrekening bij ABN AMRO. Dezelfde dag is de daglimiet voor opnames met de betaalpas verhoogd van € 1.000,- naar € 10.000,-. Op 19, 20, 21 en 25 november 2020 is het bijgeschreven bedrag volledig contant opgenomen.
- 2.3 Naar aanleiding van deze bijschrijving en de contante geldopnames heeft het controle-systeem van de bank een melding van mogelijke fraude afgegeven. Op 20 november 2020 heeft een medewerker van de afdeling Fraude van de bank telefonisch contact met de consumenten opgenomen. Daarbij heeft hij aangegeven dat de afdeling Fraude ten aanzien van de herkomst van het bedrag navraag bij ABN AMRO zal doen.
- 2.4 Op 21 november 2020 heeft de bank de gezamenlijke betaalrekening en de rekening van consument 2 preventief geblokkeerd.
- 2.5 Op 23 november 2020 heeft de bank de betaalrekening van consument 2 uit coulance alvast gedeblokkeerd.
- 2.6 Op 25 november 2020 heeft de bank van ABN AMRO het bericht ontvangen dat het door de consumenten ontvangen bedrag van € 12.561,- legitiem was en dat er geen sprake was van fraude. Hierop heeft de afdeling Fraude van de bank de gezamenlijke betaalrekening gedeblokkeerd.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vinden dat de blokkade van hun betaalrekeningen onterecht was. De consumenten komen met name op tegen het feit dat de bank óók de betaalrekening van consument 2 geblokkeerd heeft, terwijl de bijschrijving op de gezamenlijke rekening plaatsvond. Het gestelde 'vermoeden van fraude' zag dus enkel op de gezamenlijke rekening en niet op de betaalrekening van consument 2. Vanwege de onterechte blokkade vorderen de consumenten een schadevergoeding van € 100.000,-.
- 2.8 Verder stelt consument 1 dat hij in 2021 telefonisch een klacht over de blokkade heeft ingediend bij de bank, maar dat de bank daar nooit op heeft gereageerd. Het niet-reageren op hun klacht hebben de consumenten als minachting ervaren.

Het verweer

- 2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de betaalrekeningen van de consumenten mocht blokkeren.

Meer in het bijzonder gaat het om de vraag of de bank (niet alleen de gezamenlijke rekening maar) óók de betaalrekening van consument 2 mocht blokkeren en om de vraag of de bank de rekeningen dagenlang geblokkeerd mocht houden.

- 3.2 Bij de beantwoording van deze vragen is van belang wat partijen zijn overeengekomen. De commissie stelt vast dat in artikel 41 van de Voorwaarden Betaalrekening (zie de bijlage bij deze uitspraak) is bepaald dat de bank de betaalrekening mag blokkeren, bijvoorbeeld als de bank misbruik of fraude vermoedt. Op grond van de voorwaarden is de bank dus bevoegd om de betaalrekeningen te blokkeren. Het gebruikmaken van deze contractuele bevoegdheid mag evenwel niet onaanvaardbaar zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Bij de beoordeling hiervan komt het aan op i) de *aanleiding* voor de blokkade, ii) het *doel* van de blokkade, en iii) het *belang* van de consumenten bij toegang tot hun betaalrekening.
- 3.3 Wat betreft de aanleiding voor de blokkade merkt de commissie op dat er een aantal omstandigheden is op basis waarvan de bank fraude vermoedde. Allereerst was het door de consumenten ontvangen bedrag, ten opzichte van andere ontvangen bedragen, een opvallende bijschrijving. Daarnaast heeft de bank aangegeven dat er geen betaalrelatie was met de rekening bij ABN AMRO, dat wil zeggen: er was niet eerder geld vanaf deze rekening bijgeschreven. Verder blijkt uit het dossier dat op de dag van de bijschrijving de daglimiet voor opnames met de betaalpas verhoogd is naar € 10.000. Aangezien de combinatie van een limietverhoging, een ongebruikelijke bijschrijving van een groot geldbedrag en contante geldopnames vaak voorkomt bij frauduleuze transacties, kan de commissie zich goed voorstellen dat deze omstandigheden hebben geleid tot een vermoeden van fraude. Overigens hoeft een vermoeden van fraude niet te betekenen dat de bank vermoedt dat de rekeninghouder zelf betrokken is bij fraude, het kan ook betekenen dat de bank vermoedt dat de rekeninghouder juist slachtoffer is van fraude.
- 3.4 Wat betreft het doel van de blokkade merkt de commissie op dat de gelden al waren opgenomen en dat de blokkade dus niet bedoeld was om de mogelijk frauduleuze gelden veilig te stellen. De bank heeft toegelicht dat zij de rekeningen *uit preventief oogpunt* heeft geblokkeerd, dat wil zeggen om het risico uit te sluiten dat zich nog meer (mogelijk) frauduleuze transacties voor zouden kunnen doen. Aangezien consument 2 één van de rekeninghouders van de gezamenlijke rekening is, is uit preventief oogpunt niet alleen deze rekening maar ook de andere rekening op naam van consument 2 geblokkeerd. Alleen op deze manier kon de bank – zo stelt zij – voorkomen dat er, in afwachting van de uitkomst van het onderzoek, niet nog meer mogelijk frauduleuze transacties zouden plaatsvinden. De commissie volgt de toelichting van de bank en vindt het daarom niet onaanvaardbaar dat de bank om die reden óók is overgegaan tot blokkade van de betaalrekening van consument 2.
- 3.5 Wat betreft het belang van de consumenten bij toegang tot hun betaalrekening geldt het volgende. De commissie kan zich goed voorstellen dat het voor de consumenten frustrerend moet zijn geweest dat hun rekeningen geblokkeerd werden.

Er is echter niet gebleken dat de consumenten specifieke betalingen wilden doen die gedwarsboomd werden door de blokkade van hun rekeningen. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de consumenten in deze zaak niet op tegen het in 3.4 geschetste belang bij de blokkade. Wél kan de commissie zich goed voorstellen dat de consumenten vinden dat de blokkade lang geduurd heeft. De bank was echter afhankelijk van ABN AMRO en die bank kon niet meteen bevestigen of het mogelijk frauduleuze bedrag toch legitiem was (die bank moest daarvoor eerst contact zoeken met haar rekeninghouder om de verklaring van deze partij omtrent het bedrag op te vragen). Nu deze reactie langer duurde dan gehoopt, heeft de bank op 23 november 2020 de betaalrekening van consument 2 uit coulance alvast vrijgegeven. De commissie overweegt dat de bank, door de vrijgave van de betaalrekening van consument 2, voldoende rekening heeft gehouden met het belang van de consumenten. Op 23 november 2020 hadden de consumenten immers al twee dagen lang geen toegang tot hun betaalrekeningen. Op die datum was hun belang bij toegang tot in ieder geval één betaalrekening dan ook groter dan op 21 november 2020, toen de bank overging tot blokkade van de rekeningen.

- 3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de blokkade van de betaalrekeningen niet onaanvaardbaar is. De vordering van de consumenten moet daarom worden afgewezen.
- 3.7 Wat betreft de overige klachtonderdelen overweegt de commissie als volgt. In de eerste plaats heeft consument 1 zijn ontevredenheid geuit over dat hij al eerder telefonisch een klacht heeft ingediend over de blokkade, maar dat de bank daar nooit op heeft gereageerd. De commissie overweegt dat de bank in de klachtprocedure bij Kifid wel op de klacht heeft gereageerd en dat de consumenten niet benadeeld zijn door het feit dat de (gestelde) telefonische klachtuiting niet in behandeling is genomen. De commissie ziet daarom geen aanleiding om verder in te gaan op dit klachtonderdeel. In de tweede plaats is consument 1 ter zitting opgekomen tegen het feit dat de bank in het kader van het onderzoek naar de mogelijk frauduleuze bijschrijving zijn persoonsgegevens heeft gedeeld met ABN AMRO. Consument 1 vindt dat de bank hiermee zijn privacy heeft geschonden. Ter zitting heeft de bank aangegeven dat dergelijke gegevensuitwisseling plaatsvindt in het kader van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). De commissie gaat daar in mee en beschouwt dit klachtonderdeel daarmee als afgedaan.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Voorwaarden Betaalrekening

41 De Betaalrekening of betaalinstrumenten blokkeren

41.1 ING mag de beschikking over het saldo van de Betaalrekening geheel of gedeeltelijk opschorten, als er een geschil is over wie over de Betaalrekening mag beschikken. Als wij dit doen, laten wij u dat weten.

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.