

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0074

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging overeenkomst. De bank heeft de betaalrekening van de consument geblokkeerd. Later heeft zij ook de overeenkomst met de consument beëindigd. De consument vordert herstel van zijn betaalrekening. De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft onderbouwd waarom zij bevoegd was om de bankrelatie te beëindigen. De bank moet daarom de betaalrekening heropenen. De door de consument gevorderde schade is onvoldoende onderbouwd. De vordering van de consument wordt daarom deels toegewezen.

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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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 hield een betaalrekening aan bij de bank. Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene voorwaarden bunq Personal van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden).

2.2 In artikel 21.2 van de algemene voorwaarden¹ is onder meer het volgende opgenomen:

“Beëindiging door bank

(...)

In bepaalde situaties moeten we je toegang tot onze app blokkeren en/of onze overeenkomst met jou onmiddellijk beëindigen. Dit kan gebeuren als:

- *(...)*
- *we dat wettelijk verplicht zijn;*
- *(...)*
- *we jou ervan verdenken onze diensten te gebruiken (of te hebben gebruikt) voor frauduleuze of illegale activiteiten, belastingontduiking, activiteiten die in strijd zijn met de openbare orde en/of goede zeden of enig ander misbruik;*

(...)

2.3 Op enig moment in 2024 heeft de bank de betaalrekening van de consument geblokkeerd. Op 25 juni 2024, nadat de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend, heeft de bank de consument per e-mail gemeld dat zij de betaalrekening met onmiddellijke ingang heeft beëindigd. In deze e-mail heeft de bank daarvoor als reden opgenomen dat zij afwijkend gebruik van de betaalrekening heeft geconstateerd, welk gebruik in het algemeen duidt op illegale activiteiten, en dat dit gebruik niet in overeenstemming is met de algemene voorwaarden.

De klacht en vordering

2.4 De consument vorderde oorspronkelijk deblokking van zijn betaalrekening. Na het indienen van de klacht heeft de bank de betaalrekening beëindigd, zodat de commissie de vordering van de consument opvat als een vordering tot heropening van de betaalrekening. De consument voert voor deze vordering aan dat hij niets heeft gedaan wat blokkering (en beëindiging) van de betaalrekening rechtvaardigt. De bank heeft eerder geprobeerd zijn betaalrekening te blokkeren en te beëindigen, maar de bank heeft dit door een uitspraak van Kifid moeten terugdraaien. De bank moet dit nu weer doen. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 384,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 15 juni 2024. Deze schade bestaat uit abonnementskosten voor 12 maanden.

Het verweer

2.5 De bank heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank is op grond van artikel 21.2 van de algemene voorwaarden bevoegd om de overeenkomst met de consument te beëindigen. De bank verdenkt de consument er namelijk van dat hij de betaalrekening (heeft) gebruikt voor frauduleuze of illegale activiteiten.

¹ Zie ook de bijlage bij deze uitspraak.

Deze verdenking is gebaseerd op het gebruik van de betaalrekening door de consument, welk gebruik afwijkt van normaal dagelijks gebruik en wijst op illegale activiteiten. Daarnaast bestaat er te veel onduidelijkheid over de herkomst en de bestemming van de gelden op de betaalrekening, zodat de bank haar cliëntenonderzoek niet of niet voldoende kan afronden en zij niet aan haar verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) kan voldoen. Dit betekent dat zij de bankrelatie met de consument moet beëindigen, en zij heeft daarbij ook voldoende zwaarwegend belang.

- 2.6 Ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding heeft de bank onder meer aangevoerd dat de consument deze schade onvoldoende heeft onderbouwd en dat zij niet aansprakelijk is voor enige schade van de consument.

3. De beoordeling

De vragen die de commissie behandelt

- 3.1 De commissie moet de volgende vragen beoordelen: 1) heeft de bank de overeenkomst met de consument rechtsgeldig beëindigd of is dat niet zo zodat de bank de betaalrekening van de consument moet heropenen, en 2) moet de bank de consument een schadevergoeding betalen van € 384,-. De commissie is van oordeel dat de bank de betaalrekening van de consument niet rechtsgeldig heeft beëindigd zodat zij de betaalrekening moet heropenen. De bank hoeft de consument geen schadevergoeding te betalen. De commissie licht deze oordelen hierna toe.

Het toetsingskader voor de beëindiging

- 3.2 Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van de beëindiging wordt gevormd door de tussen partijen overeengekomen bepalingen, te weten de overeenkomst en de algemene voorwaarden. Daarnaast geldt artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit houdt in dat de bank geen gebruik kan maken van een overeengekomen bevoegdheid als dat, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De in de algemene voorwaarden opgenomen beëindigingsbevoegdheid

- 3.3 De bank heeft de beëindiging van de overeenkomst gebaseerd op artikel 21.2 van de algemene voorwaarden, zoals onder 2.2 weergegeven. In dit artikel is een aantal situaties opgenomen waarin de bank de bevoegdheid heeft om de overeenkomst met de consument onmiddellijk te beëindigen. De commissie overweegt dat de bank op grond van dit artikel de overeenkomst met de consument alleen onmiddellijk kan beëindigen als één (of meer) van de daarin genoemde situaties zich voordoet. De algemene voorwaarden bevatten namelijk geen algemene beëindigingsbevoegdheid voor de bank. De bank moet daarom aantonen dat bij de consument sprake is van een één (of meer) van de in artikel 21.2 van de algemene voorwaarden genoemde situaties.

De beëindiging van de betaalrekening is niet rechtsgeldig

- 3.4 In deze zaak heeft de bank in eerste instantie aangegeven dat de overeenkomst is beëindigd omdat zij de consument ervan verdenkt haar diensten te gebruiken (of te hebben gebruikt) voor - kort gezegd - illegale activiteiten. Later is daar bijgekomen dat de bank niet aan haar verplichtingen uit hoofde van de Wvft kan voldoen omdat zij haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. De commissie vat deze stelling op als een beroep op de beëindigingsgrond dat de bank wettelijk verplicht is om de overeenkomst te beëindigen.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat de bank de overeenkomst niet rechtsgeldig heeft beëindigd op grond van één (of meer) van de in artikel 21.2 genoemde en door de bank aangevoerde situaties. Zij overweegt daartoe het volgende.

Beëindigingsgrond 1: verdenking van frauduleuze of illegale activiteiten of enig ander misbruik

- 3.6 De commissie acht voldoende aannemelijk dat bij de bank verdenkingen van illegale activiteiten (hebben) bestaan, zodat de bank in beginsel bevoegd is om de overeenkomst op deze grond te beëindigen. Maar de bank heeft deze verdenkingen niet verder willen toelichten, anders dan dat zij zeer in het algemeen heeft gesteld dat het gebruik van de betaalrekening afwijkt van normaal dagelijks gebruik en dat de transacties en transactiepatronen wijzen op illegale activiteiten. Daartegenover staat dat de consument heeft gesteld dat hij niets verkeerd heeft gedaan en dat hij daarmee betwist dat sprake is van illegale activiteiten. Gelet op het gebrek aan onderbouwing door de bank op dit punt is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank de overeenkomst beëindigt op grond van deze situatie. De beëindiging op deze grond is daarom niet rechtsgeldig.

Beëindigingsgrond 2: wettelijke verplichting

- 3.7 Voor wat betreft de tweede beëindigingsgrond geldt ook dat de bank haar stellingen niet heeft onderbouwd. Zo heeft zij niet onderbouwd dat zij een cliëntenonderzoek is gestart en zij heeft ook niet toegelicht waarom zij dit onderzoek niet heeft kunnen afronden. Niet is gebleken dat de bank vragen heeft gesteld aan de consument. Gebleken is dan ook niet dat de bank wettelijk verplicht was om de overeenkomst te beëindigen. De beëindiging van de overeenkomst op grond van deze beëindigingsgrond is daarom ook niet rechtsgeldig.

De bank hoeft de consument geen schadevergoeding te betalen

- 3.8 Tot slot oordeelt de commissie dat de consument zijn vordering tot schadevergoeding, gelet op de betwisting van de bank, onvoldoende heeft onderbouwd. De commissie ziet daarom geen grond om deze schadevergoeding toe te wijzen.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht artikel 21.2 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.10 Omdat de bank de overeenkomst met de consument niet rechtsgeldig heeft beëindigd, moet de bank de betaalrekening van de consument herstellen. De bank hoeft de consument geen schadevergoeding te betalen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de betaalrelatie weer aan de consument ter beschikking stelt, op de voorwaarden zoals die golden totdat de bank deze blokkeerde, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- beslist dat het meer of anders gevorderde zal worden 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 2024, 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 2024, 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 algemene voorwaarden

21.2 Beëindiging door bunq

Soms moeten wij onze overeenkomst met jou beëindigen. Bijvoorbeeld als we jouw type rekening niet langer aanbieden. Als dit gebeurt, brengen we je hiervan twee maanden van tevoren op de hoogte.

In bepaalde situaties moeten we je de toegang tot onze app blokkeren en/of onze overeenkomst met jou onmiddellijk beëindigen. Dit kan gebeuren als:

- *je je niet aan onze Algemene voorwaarden of gerelateerde documenten houdt;*
- *we dat wettelijke verplicht zijn;*
- *je insolvent wordt of kunt worden, of als er een insolventieprocedure tegen je wordt ingesteld;*
- *je niet langer bevoegd bent om je rekeningen zelfstandig te beheren, bijvoorbeeld als je wettelijk onbevoegd bent, onder bewind staat of om een andere reden niet langer wettelijk bevoegd bent om te handelen;*
- *je komt te overlijden;*
- *je ons valse informatie geeft, ons niet op de hoogte houdt of niet meewerkt aan onze onderzoeken waarbij je betrokken bent;*
- *we jou ervan verdenken onze diensten te gebruiken (of te hebben) gebruikt voor frauduleuze of illegale activiteiten, belastingontduiking, activiteiten die in strijd zijn met de openbare orde en/of goede zeden of enig ander misbruik;*
- *we denken dat je iemand anders toegang hebt gegeven tot je rekening;*
- *je een overeenkomst met ons schendt;*
- *uit ons onderzoek blijkt dat je risicoprofiel is veranderd;*
- *je geen inwoner meer bent van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte;*
- *we vermoeden dat je je rekening gebruikt voor commerciële doeleinden.*

Als we onze overeenkomst met jou beëindigen (om welke reden dan ook), worden alle rechten en licenties die we je hebben verleend onmiddellijk stopgezet en wordt je toegang tot onze app geblokkeerd. We zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de beëindiging en hebben geen verplichtingen tegenover jou."