

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0720

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	21 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

De bank heeft de betaalrekening van de consument geblokkeerd. Gedurende de procedure bij Kifid heeft de bank een nieuwe bankrekening voor de consument geopend. De consument is het er niet mee eens dat hij zijn oorspronkelijke betaalrekening niet kan terugkrijgen en vordert schadevergoeding. De vordering wordt 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 en 3) het verweerschrift 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
- 2.2 Op 18 augustus 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bankrekening heeft opgeheven.
- 2.3 De consument was het hiermee niet eens en heeft hierover op 11 oktober 2023 bij de bank geklaagd. Gedurende de procedure bij Kifid heeft de bank de bankrelatie hersteld, in die zin dat op naam van de consument een nieuwe bankrekening is geopend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De commissie begrijpt de vordering van de consument – na wijziging van eis – zo dat hij schadevergoeding vordert.
- 2.5 De consument legt hieraan – althans zo begrijpt de commissie – het volgende ten grondslag. De bank kan hem zijn originele betaalrekening met bijbehorend IBAN-nummer niet teruggeven, maar heeft een nieuwe rekening geopend. De consument vordert om die reden schadevergoeding van de bank. Het heeft de consument veel tijd gekost om zijn bankrekening bij de bank terug te krijgen, terwijl de bank geen enkele reden had om de rekening op te heffen. De bank heeft misbruik gemaakt van haar positie en dient de consument daarom een schadevergoeding te betalen.

#### *Het verweer*

- 2.6 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**

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is de consument een schadevergoeding te voldoen. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit wordt als volgt toegelicht.
- 3.2 De commissie merkt op dat de bank een nieuwe bankrekening op naam van de consument heeft geopend. Daarbij heeft zij aangegeven dat herstel van de oude bankrekening niet meer mogelijk is, omdat de bankrekening meer dan drie maanden geleden is beëindigd. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consument het als vervelend heeft ervaren dat zijn bankrekening onterecht is opgeheven en de commissie met de consument van oordeel is dat de communicatie vanuit de bank beter had gemoeten, kan van de bank hierin niet meer worden verwacht. Niet gesteld of gebleken is dat het nog wel mogelijk is de oude bankrekening te herstellen. Bovendien heeft de consument ook verder niet toegelicht waarom het voor hem een probleem vormt dat hij zijn oude IBAN-nummer niet heeft kunnen behouden. De bank heeft onweersproken gesteld dat de consument zijn rekening bij de bank slechts heel beperkt heeft gebruikt en de consument heeft na opheffing van de rekening op 18 augustus 2022 ook pas op 11 oktober 2023 voor het eerst geklaagd bij de bank.
- 3.3 De consument vordert schadevergoeding, omdat de bank zijn oude bankrekening niet kan herstellen. De consument heeft ondanks daartoe meermaals in de gelegenheid te zijn gesteld, niet nader toegelicht – laat staan onderbouwd – dat er daadwerkelijk sprake is van schade. De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat hij immateriële schadevergoeding vordert.

- 3.4 Voor immateriële schadevergoeding moet zijn voldaan aan één van de in artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage) genoemde situaties. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat daarvan sprake is. Voor zover de consument vergoeding vordert van de tijd die hij heeft moeten besteden aan deze kwestie, geldt dat dit niet voor vergoeding in aanmerking komt. Bovendien heeft de consument ook dit ondanks herhaald verzoek daartoe niet onderbouwd.
- 3.5 Het voorgaande leidt ertoe 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 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek

*“Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:*

*a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*

*b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;*

*c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.”*