

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0797

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	12 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

### Samenvatting

Er is een bedrag bijgeschreven op de betaalrekening van de consument bij de bank. De bank stelt dat dit bedrag afkomstig is van bankhelpdeskfraude en vermoedt dat de consument hierbij betrokken is en dat sprake is van witwassen. Daarom heeft zij de bankrelatie met de consument opgezegd en weigert zij het op de rekening aanwezige saldo aan de consument uit te keren. De consument vordert uitbetaling van het bedrag dat op de betaalrekening staat. De commissie oordeelt de bank het geld wél moet uitkeren aan de consument omdat er geen grond aanwezig is om het geld onder zich te houden. De vorderingen worden gedeeltelijk 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende informatie van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 19 juni 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel: de heer mr. [naam], legal counsel.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft sinds juli 2023 een account met drie betaalrekeningen bij de bank. Bij het aanmaken van zijn account heeft hij ingestemd met de 'Terms and Conditions bunq personal 18/07/2023 v23' (hierna: Algemene Voorwaarden).

Hierin is voor zover relevant het volgende opgenomen:

**21 Termination**

[...]

**21.2 Termination by bunq**

[...]

*We may hold onto your funds after your account is closed to cover any debts that you owe us, payments that you authorized before your account was closed or any legitimate claims or rights of third parties. We reserve the right to take the remaining funds in your account and reverse any payments if they originated from a credit or debit card payment.*

- 2.2 Tussen 3 en 8 augustus 2023 zijn er door de consument enkele kleine betalingen van en naar een van de betaalrekeningen bij de bank gedaan.
- 2.3 Op 9 augustus 2023 tussen 16:36 uur en 16:38 uur is door mevrouw J. in twee betalingen een totaalbedrag van € 2.000,- naar de betaalrekening van een andere klant van de bank (hierna: dhr. V.) overgemaakt. Vervolgens heeft dhr. V. tussen 16:51 uur en 16:58 uur twee keer geprobeerd om € 2.000,- over te maken naar een betaalrekening van de consument bij de bank. Deze betalingen zijn niet geslaagd en zijn teruggekomen naar de betaalrekening van dhr. V. Om 16:59 uur heeft dhr. V. een bedrag van € 1.999,- overgemaakt naar de betaalrekening van de consument bij de bank; die betaling is geslaagd.
- 2.4 Om 17:40 uur heeft de consument geprobeerd om een bedrag van € 2.002,70 over te maken naar een rekening op zijn naam in Litouwen; dit bedrag is later die avond door de bank teruggehaald (zie 2.6).
- 2.5 Tussen 17:40 uur en 17:41 uur zijn op de rekening van dhr. V. nog twee betalingen van een derde persoon bijgeschreven. Om 18:35 uur heeft de bank de transacties opgemerkt en heeft zij de rekeningen van dhr. V. geblokkeerd.
- 2.6 Om 20:45 uur heeft de bank de betaling van de consument naar Litouwen teruggehaald en vervolgens de rekeningen van de consument geblokkeerd.
- 2.7 De bank heeft de bancaire relatie met de consument opgezegd. In dit bericht heeft de bank aangegeven dat zij het tegoed op de betaalrekening zal bevriezen voor een periode van vier maanden, of langer indien nodig.
- 2.8 Op 12 augustus 2023 heeft mevrouw J. bij de (Franse) politie aangifte gedaan van telefonische oplichting (bankhelpdeskfraude).

*De klacht en vordering*

- 2.9 De consument vordert betaling van € 2.002,70, zijnde het bedrag dat op het moment van de opzegging van de bankrelatie op de betaalrekening stond, verhoogd met rente. Daarnaast vordert hij vergoeding van schade als gevolg van het handelen van de bank.

2.10 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank het saldo van de betaalrekening dient uit te betalen en voert daartoe het volgende aan. De bank houdt dit bedrag sinds 9 augustus 2023 zonder grond onder zich. De consument is namelijk op geen enkele wijze betrokken bij de door de bank gestelde fraude, witwassen of andere illegale activiteiten. De beschuldigingen van de bank zijn ongefundeerd en onterecht. Het bedrag dat op de rekening van de consument is bijgeschreven is afkomstig van de verkoop van USDT-coins via het [naam platform] platform (hierna: het platform) aan dhr. V. Dhr. V vroeg of hij het aankoopbedrag kon overmaken naar een rekening bij de bank. Na de ontvangst van het bedrag op zijn betaalrekening bij de bank wilde de consument het bedrag overmaken naar zijn rekening bij een bank in Litouwen. Vanaf die rekening wilde hij crypto's aankopen.

#### *Het verweer*

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd:

- Het geld op de betaalrekening van de consument is afkomstig van bankhelpdeskfraude en behoort toe aan het slachtoffer van die fraude (mevrouw J.). Gezien het feitencomplex, de typische handelwijze voor bankhelpdeskfraude en het procesverbaal van mevrouw J. heeft de bank concrete, onderbouwde vermoedens dat de consument betrokken is bij de fraude en zich schuldig maakt aan witwassen en goede gronden om aan te nemen dat het geld op de betaalrekening van de consument van mevrouw J. is.
- Gelet hierop is de bank op verschillende gronden bevoegd om het geld onder zich te houden. Zo mag de bank op grond van artikel 5 lid 1 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) het saldo niet aan hem uitkeren. Ook op basis van artikel 21.2 Algemene Voorwaarden is de bank bevoegd tot het bewaren van de fondsen; er is immers sprake een legitieme claim van een derde partij (te weten mevrouw J.). Voor het geval dat de Wwft en de Algemene Voorwaarden onvoldoende steun bieden voor het behouden van de fondsen, beroept de bank zich op de onzekerheidsexceptie van artikel 6:37 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), omdat het voor de bank onduidelijk is aan wie het saldo op de bankrekening toebehoort.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat het om*

3.1 De commissie stelt voorop dat de consument zich niet beklaagt over de opzegging van de bankrelatie, maar dat zijn klacht enkel ziet op de weigering van de bank om het saldo van de betaalrekening aan hem uit te betalen. De commissie zal daarom beoordelen of de bank het saldo aan de consument dient uit te betalen. De commissie oordeelt dat dat het geval is en zal dit hierna toelichten.

*Dient de bank het gevorderde bedrag aan de consument te betalen?*

- 3.2 Uitgangspunt is dat een rekeninghouder na beëindiging van de bancaire relatie recht heeft op uitbetaling van het resterende saldo; de rekeninghouder heeft immers een vordering op de bank tot uitbetaling van het saldo op zijn betaalrekening. De bank heeft aangevoerd dat zij het saldo echter niet kan c.q. mag uitbetalen. Het standpunt van de bank is nader toegelicht in 2.11.
- 3.3 Ten eerste heeft de bank gesteld dat zij op grond van artikel 5 lid 1 Wwft niet bevoegd is om het saldo uit te keren.
- 3.4 In artikel 5 lid 1 Wwft is – kort gezegd – bepaald dat het een instelling (in dit geval de bank) verboden is een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij zij ten aanzien van die cliënt cliëntenonderzoek heeft verricht. Voor de commissie staat vast dat de bank het cliëntenonderzoek, meer specifiek het onderzoek naar de bron van het saldo op de betaalrekening van de consument, niet heeft kunnen voltooien. De commissie is echter van oordeel dat de bank onvoldoende heeft gemotiveerd dat het bepaalde in artikel 5 lid 1 Wwft ook betekent dat de bank, nu zij het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen voltooien, het saldo van een betaalrekening niet aan de rekeninghouder zelf mag uitkeren en jegens de rekeninghouder bevoegd is om dat onder zich te houden. De enkele verwijzing naar twee gerechtelijke uitspraken<sup>1</sup> is onvoldoende. Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank op grond van artikel 5 lid 1 Wwft het saldo niet mag uitkeren aan de consument.
- 3.5 Ten tweede heeft de bank aangevoerd dat zij op grond van artikel 21.2 Algemene Voorwaarden (zie 2.1) bevoegd is om het saldo onder zich te houden, omdat er sprake is van een legitieme claim van een derde (te weten: mevrouw J.) Die legitieme claim volgt uit de aangifte van mevrouw J., aldus de bank.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat artikel 21.2 Algemene Voorwaarden geen grondslag biedt om het geld van de consument te mogen houden omdat niet vaststaat dat er een legitieme claim van een derde op het saldo is. Dit zal hierna worden toegelicht.
- 3.7 Het uitgangspunt is dat een rekeninghouder (de consument) recht heeft op het saldo op zijn betaalrekening en op de bank een vordering heeft tot uitbetaling van het saldo. In bepaalde gevallen is dit anders op grond van een recht van een derde op het saldo. Voorbeelden zijn dat het saldo aan een derde is overgedragen of verpand en daarvan mededeling is gedaan aan de bank, of dat een derde executoriaal beslag heeft gelegd op het saldo. In die gevallen heeft de derde, met uitsluiting van de rekeninghouder, recht op het saldo en een vordering op de bank tot uitbetaling van het saldo. Een ander voorbeeld is dat een derde conservatoir beslag op het saldo heeft gelegd.

---

<sup>1</sup> Rechtbank Amsterdam 05-09-2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:5636, en Hof Amsterdam 03-08-2021, ECLI:NL:GHAMS:2021:2341.

In dat geval heeft de derde weliswaar geen vordering op de bank tot uitbetaling van het saldo, maar wel het recht dat de bank het saldo onder zich houdt, zodat de rekeninghouder evenmin een vordering op de bank tot uitbetaling van het saldo heeft. In dit voorbeeld moet de bank het saldo onder zich houden tot duidelijk is wie een vordering op de bank tot uitbetaling daarvan heeft, de rekeninghouder of de beslaglegger.

- 3.8 Doet zich niet een geval voor waarin een derde een recht heeft op het saldo op grond waarvan hij van de bank betaling van het saldo kan vorderen of op grond waarvan de rekeninghouder van de bank geen betaling van het saldo van de bank kan vorderen, dan is geen sprake van een legitieme claim van een derde op het saldo. Ook niet indien een derde een legitieme claim (een vordering) heeft *op de rekeninghouder*, enkel op die grond heeft een derde geen recht op het saldo en dus geen vordering *op de bank* tot uitbetaling van het saldo en ook geen recht dat afdoet aan de vordering van de rekeninghouder op de bank tot uitbetaling van het saldo.
- 3.9 In het onderhavige geval is niet gebleken dat een derde een recht heeft op het saldo van de betaalrekening van de consument. De aangifte van mevrouw J. geeft mevrouw J. geen recht op het saldo. Er is dus geen sprake van een legitieme claim van een derde op het saldo als beschreven in artikel 21.2 Algemene Voorwaarden, zodat de bank op grond van dit beding niet bevoegd is het saldo van de consument onder zich te houden.
- 3.10 Ten derde heeft de bank een beroep gedaan op de onzekerheidsexceptie van artikel 6:37 BW. In dit artikel is bepaald dat de schuldenaar (de bank) bevoegd is de nakoming van zijn verbintenis op te schorten, indien hij op redelijke gronden twijfelt aan wie de betaling moet geschieden. Naar het oordeel van de commissie slaagt het beroep van de bank op artikel 6:37 BW niet. Uit hetgeen hiervoor in 3.7-3.9 is overwogen bestaat er geen twijfel over dat de consument recht heeft op het saldo op de betaalrekening en een vordering heeft op de bank tot uitbetaling daarvan, zodat de bank niet op redelijke gronden kan twijfelen aan wie zij het saldo moet betalen, dat moet zij betalen aan de consument.
- 3.11 Gelet op het voorgaande is de klacht gegrond en dient de bank het bedrag van € 2002,70 aan de consument uit te betalen.
- 3.12 Voorts heeft de consument rente over dit bedrag gevorderd. De commissie begrijpt dat de consument hiermee wettelijke rente vordert. Bij gebrek aan specifieke stellingen over de aanvangsdatum zal de wettelijke rente worden berekend met ingang van de dag van ontvangst van de klacht, zijnde 15 januari 2024.
- 3.13 Wat betreft de vordering tot vergoeding van zijn schade oordeelt de commissie dat de consument deze vordering op geen enkele wijze heeft onderbouwd. Reeds daarom wordt die vordering afgewezen.

### Conclusie

- 3.14 Gelet op het voorgaande is de klacht gegrond en zullen de vorderingen gedeeltelijk worden toegewezen.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 2.002,70 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 15 januari 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt gewezen.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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)