

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-326
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiten, leden en
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Aegon Bank N.V., handelend onder de naam Knab, gevestigd te Den Haag, verder te
noemen Knab
Datum uitspraak : 29 mei 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Amerikaanse nationaliteit en wenst een spaarrekening te openen bij Knab. Dit wordt hem geweigerd op grond van de omstandigheid dat hij belastingplichtig is in de Verenigde Staten daar hij als 'US Person' kwalificeert. De Commissie oordeelt dat Knab een indirect onderscheid naar nationaliteit in de zin van de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) maakt. Na een belangenafweging concludeert de Commissie dat daartoe in dit geval een rechtvaardiging aanwezig is waarmee het gemaakte onderscheid niet verboden moet worden geacht.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende door Consument overgelegde stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de door de Bank ter zitting overgelegde print screens.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.
De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 maart 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zowel de Nederlandse als de Amerikaanse nationaliteit.
- 2.2 Knab is een online bank die particulieren een aantal dienstverleningsmogelijkheden aanbiedt, dan wel heeft aangeboden, te weten: het Basispakket, het Pluspakket en het Premiumpakket.
- 2.3 Vanwege een aflopende spaarkasovereenkomst is Consument in een brief van 2 september 2016 door Aegon Bank gewezen op de mogelijkheid een spaarrekening te openen bij Knab. De bewuste brief bevatte verouderde informatie, daar Knab inmiddels was gestopt met het aanbieden van het Basispakket, dat enkel uit een flexibele spaarrekening bestond.
- 2.4 Op 27 september 2016 heeft Consument een e-mail gezonden aan Knab.
- 2.5 Knab heeft Consument diezelfde dag bericht dat zij hem niet als klant kan accepteren omdat hij belastingplichtig is in de Verenigde Staten.
- 2.6 Vervolgens hebben partijen nader gecorrespondeerd, heeft Consument zich bij Knab beklagd, en heeft hij zich na afwijzing van zijn klacht door Knab tot Kifid gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Knab geen onderscheid mag maken op basis van zijn nationaliteit en hem als klant moet accepteren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe aan dat hij een spaarrekening wil openen bij Knab. Knab weigert hem echter als klant vanwege zijn Amerikaanse nationaliteit en bijkomstige Amerikaanse belastingverplichting in het kader van FATCA. Consument stelt te voldoen aan al zijn Amerikaanse belastingverplichtingen en is bereid dit desgevraagd te verklaren. Naar het oordeel van het College voor de Rechten van de Mens (2014-40), is hij van mening dat Knab een verboden direct onderscheid maakt bij het aanbieden van diensten aan klanten op basis van hun nationaliteit op grond van artikel 7.1.a AWGB.

Verweer van Knab

- 3.3 Knab heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is allereerst de vraag of in onderhavig geval sprake is van een onderscheid op basis van nationaliteit in de zin van de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB).
- 4.2 Knab heeft Consument de toegang tot haar dienstverlening geweigerd op grond van de omstandigheid dat hij belastingplichtig is in de Verenigde Staten. In het geval van Consument maakt zijn Amerikaanse nationaliteit hem tot 'US Person' als bedoeld in de relevante belastingwetgeving. Naar het oordeel van de Commissie betreft het gemaakte onderscheid, het op grond van nationaliteit kwalificeren als US Person, een indirect onderscheid naar nationaliteit in de zin van artikel 1 sub c AWGB (vergelijk ook: Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 8 november 2016, nr. 2016-545). De Commissie acht een dergelijke uitsluiting discriminerend omdat personen met de Amerikaanse nationaliteit nu eenmaal (veel) vaker tot de groep US Persons zullen behoren dan anderen.
- 4.3 Als vervolgvraag op de onder 4.1 gestelde vraag is aan de orde of, nu die vraag bevestigend is beantwoord, er een rechtvaardiging bestaat voor het gemaakte onderscheid of dat het gemaakte onderscheid verboden moet worden geacht. Een verschil met de hierboven genoemde zaak is dat het daarin ging om beleggingsdiensten, terwijl Consument zich op het standpunt stelt dat hij slechts is geïnteresseerd in een spaarrekening bij Knab en niet in haar beleggingsdiensten. In de zaak 2016-545 kon de financiële dienstverlener met succes een beroep doen op de bepaling dat zij diende te voldoen aan algemeen verbindende voorschriften en er daarom geen sprake was van een *verboden* indirect onderscheid. Consument acht deze bepaling hier niet van toepassing. Knab stelt hier tegenover dat haar processen zo zijn ingericht dat niet kan worden voorkomen dat een klant die een spaarrekening opent ook van beleggingsdiensten gebruik kan maken. Dit is met name relevant gezien het tussen de Verenigde Staten en Nederland gesloten belastingverdrag waaruit onder meer volgt dat voor US Persons een withholding tax van 30 procent dient te worden ingehouden. Aanpassing van deze processen is kostbaar en het afgaan op de toezegging van Consument niet van de beleggingsdienstverlening van Knab gebruik te zullen maken acht zij te riskant.
- 4.4 De vraag die voorligt, is of het beroep van Knab op artikel 2, lid 1, van de Algemene Wet Gelijke Behandeling slaagt. Deze bepaling houdt in dat het in deze wet neergelegde verbod van onderscheid niet geldt ten aanzien van indirect onderscheid indien dat onderscheid objectief gerechtvaardigd wordt door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn. De Commissie acht het doel om onder alle omstandigheden te voldoen aan de uit het tussen de Verenigde Staten en Nederland gesloten belastingverdrag voortvloeiende verplichtingen voor financiële dienstverleners legitiem en de door Knab genoemde aanpassingen in haar werkprocessen noodzakelijk. Daarmee dient zich in het kader van de beoordeling van de passendheid een belangenafweging aan tussen enerzijds het belang dat Consument heeft bij het toegang verkrijgen tot de bancaire dienstverlening als verleend door Knab en anderzijds het belang dat Knab heeft bij vrijheid bij de inrichting van haar bedrijfsmodel.

- 4.5 Consument heeft betoogd dat die afweging in zijn voordeel dient uit te vallen nu hij, kort gezegd, toegang tot de hoogst mogelijke spaarrente wenst. Daartegenover heeft Knab onder meer gesteld en ter zitting toegelicht dat de kosten gemoeid met het anders moeten inrichten van haar ICT-systemen om bancaire diensten aan US Persons - een groep die in Nederland een relatief klein aantal personen omvat - te verlenen in overeenstemming met de geldende regelgeving aanzienlijk zijn en dat Consument alternatieven heeft ten aanzien van het gewenste product.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie zijn de nadelen voor Consument in dit geval betrekkelijk gering, en heeft hij bovendien alternatieven. Onder deze omstandigheden is de hogere rente voor Consument niet zo zwaarwegend als het belang van Knab in dezen.
- 4.7 Alhoewel de Commissie de klacht van Consument dan ook deels gegrond acht, komt zij niet tot toewijzing van het gevorderde.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.