

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-826 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 6 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument is woonachtig in [naam land]. De betaalrekening van Consument bij de Bank is in 2012 opgeheven. Consument beklaagt zich over de opheffing en stelt dat de Bank zonder zijn toestemming de betaalrekening heeft opgeheven. Consument vordert dat de betaalrekening wordt heropend of dat een nieuwe betaalrekening op zijn naam wordt geopend bij de Bank. Het beleid van de Bank is in de tussentijd gewijzigd als gevolg waarvan zij geen rekeningen meer opent of aanhoudt voor inwoners van [naam land]. De Commissie oordeelt dat de betaalrekening in 2012 bevoegdlijk, op verzoek van Consument via internetbankieren, is opgeheven. Ten aanzien van de vordering tot het openen van een nieuwe betaalrekening door de Bank oordeelt de Commissie dat artikel 2.1 onder i) van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) er aan in de weg staat dat zij klachten in behandeling neemt die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om die dienstverlening uit te breiden. Verder heeft Consument gevorderd dat de Bank hem € 210,- betaalt omdat de moeder van Consument € 210,- heeft overgeboekt naar de opgeheven rekening en het geld daarmee verloren is gegaan. De Commissie volgt Consument niet in deze omdat uit het rekeningafschrift blijkt dat dit bedrag niet is overgeboekt naar de opgeheven betaalrekening maar naar een buitenlandse bankrekening. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank en
- de aanvullende stukken van de Bank van 27 november 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument hield bij de Bank een betaalrekening aan met rekeningnummer [betaalrekening consument] (hierna: de betaalrekening). Op de bancaire relatie zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. 2010 van toepassing (hierna: de Algemene Voorwaarden). Aan de betaalrekening is een betaalpas gekoppeld en de beschikking via internetbankieren. Daarnaast hield Consument bij de Bank een spaarrekening aan met rekeningnummer [spaarrekening consument] (hierna: de spaarrekening).
- 2.2 De moeder van Consument was gevolmachtigde op de betaalrekening.
- 2.3 Op 30 oktober 2012 heeft Consument contact gehad met de Bank. Het gesprek ging over het opheffen van de betaalrekening. De Bank heeft Consument hierover geïnformeerd.
- 2.4 Op het rekenafschrift van de betaalrekening van Consument van 31 oktober 2012 staat een overboeking vermeld van de spaarrekening naar de betaalrekening met als omschrijving: 'The end'. Vervolgens vermeldt het rekenafschrift een overboeking van de betaalrekening naar een buitenlandse bankrekening ook met de omschrijving: 'The end'.
- 2.5 De systeemuitdraai van de Bank waarop aanvragen via het internetbankieren staan aangegeven vermeldt op 31 oktober 2012 een aanvraag voor het opheffen van de spaarrekening met onmiddellijke ingang. De systeemuitdraai vermeldt vervolgens een aanvraag voor het opheffen van de betaalrekening per 8 november 2012.
- 2.6 De spaarrekening is op 31 oktober 2012 opgeheven.
- 2.7 De betaalrekening is op 11 november 2012 opgeheven.
- 2.8 Het rekeningafschrift van de betaalrekening op naam van Consument van 12 november 2012 vermeldt een bijschrijving vanaf de spaarrekening met als omschrijving: 'afsluiting per inzake rekening [spaarrekening consument] T.N.V. [consument]'. Vervolgens vermeldt het rekeningafschrift een bijschrijving op de betaalrekening met als omschrijving: 'afwikkeling saldo'.
- 2.9 Op 15 november 2012 heeft de moeder van Consument hem een e-mailbericht gestuurd waarin staat dat zij het wenselijk acht om de betaalrekening aan te houden.
- 2.10 Op 25 april 2013 heeft de Bank Consument een brief gestuurd. In de brief staat dat Consument bij de Bank bankiert maar woont in het buitenland waardoor zijn bankzaken worden ondergebracht bij een afdeling van de Bank welke is gespecialiseerd ten aanzien van internationale klanten.

2.11 Op 17 april 2014 is € 210,- van een betaalrekening op naam van de moeder van Consument met rekeningnummer [betaalrekening moeder] afgeboekt. Het rekeningafschrift van de betaalrekening op naam van de moeder van Consument van 30 april 2014 vermeldt een overboeking naar een buitenlandse bankrekening. Op het rekenafschrift staat het volgende:

(...)

17-04 (17-04)	BETAALD EUR	210,00	210,00
	NAVRAAGRUBR:		
17-04 (17-04)	KOSTEN TRANSFERPROV. NAVRAAGRUBR:	EUR 5,50	5,50

(...)

- 2.12 Op 17 mei 2014 heeft Consument per e-mailbericht bij de Bank geklaagd over het opheffen van de betaalrekening.
- 2.13 In juni 2014 hebben partijen contact gehad over het openen van een nieuwe betaalrekening op naam van Consument. Een nieuwe rekening is niet geopend.
- 2.14 In 2016 is het beleid van de Bank gewijzigd. Zij houdt geen rekeningen meer aan voor inwoners van [naam land].
- 2.15 In maart 2017 heeft de Bank het verzoek van Consument om de rekening te heropenen afgewezen.
- 2.16 Op 13 mei 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij het Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de volgens hem zonder zijn toestemming of medeweten opgeheven betaalrekening wordt heropend of dat voor hem een nieuwe betaalrekening wordt geopend. Daarnaast vordert Consument dat de Bank een bedrag van € 210,- vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument door zonder zijn toestemming de betaalrekening op te heffen. De Bank kan niet aantonen dat Consument of zijn moeder getekend heeft voor de opheffing. Indien de betaalrekening om technische redenen niet kan worden heropend dient de Bank een uitzondering te maken op haar beleid en voor Consument een nieuwe betaalrekening te openen. Daarnaast heeft de moeder van Consument € 210,- naar de opgeheven betaalrekening overgemaakt, welk bedrag niet ten goede is gekomen van Consument doordat deze betaalrekening was opgeheven. De Bank dient dit bedrag terug te betalen.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Opheffen van betaalrekening

4.1 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid en aan de lezingen van beide partijen, volgt de Commissie het verweer van de Bank omdat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd. De Commissie is van oordeel dat de Bank met het overleggen van de afschriften van de systeemuitdraai in samenhang met de rekenafschriften en de gespreksnotities voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft en daarmee heeft aangetoond dat Consument (met behulp van zijn moeder die gemachtigde was op de betaalrekening) zijn betaalrekening wenste op te heffen waarna de Bank gevolg heeft gegeven aan het daartoe via internetbankieren gedane verzoek. Particuliere bankrekeningen kunnen bij de Bank in bepaalde gevallen via internetbankieren worden opgeheven waarbij geen fysieke handtekening is vereist, omdat gebruik wordt gemaakt van een digitale handtekening binnen de internetbankieren omgeving.

Heropenen van betaalrekening

4.2 De Bank heeft gesteld dat haar beleid in 2016 is gewijzigd als gevolg waarvan zij geen rekeningen meer aanhoudt voor inwoners van [naam land]. De Bank heeft dit toegelicht door te stellen dat het voor haar steeds moeilijker en risicovoller wordt om diensten te verlenen buiten Europa. Overheden nemen wereldwijd steeds meer maatregelen tegen belastingontduiking, witwassen van gelden en terrorismefinanciering, waarbij buiten Europa verschillende regels gelden voor het aanbieden van bancaire diensten. Daardoor moeten banken aan steeds strengere eisen voldoen. Landen buiten Europa nemen eigen maatregelen, die soms onduidelijk zijn ten aanzien van waar de Bank aan moet voldoen. Het wordt voor de Bank steeds risicovoller en kostbaarder om diensten buiten Europa te verlenen. De Bank heeft daarom besloten om geen rekeningen aan te houden voor inwoners van onder andere [naam land]. Bestaande rekeningen van deze groep cliënten van de Bank zijn opgeheven. Ook als de betaalrekening van Consument in 2012 niet zou zijn opgeheven, dan zou deze als gevolg van de wijziging van het beleid wel zijn opgeheven bij de implementatie van dat nieuwe beleid. Nu de betaalrekening naar het oordeel van Commissie bevoegdlijk via internetbankieren en derhalve niet onrechtmatig is opgeheven en dat Consument in 2012 duidelijk moet zijn geweest, dient de vordering tot heropening van de betaalrekening te worden afgewezen, nog los van de vraag of dat technisch mogelijk zou zijn nu bankrekeningnummers slechts éénmaal worden uitgegeven.

Openen van nieuwe betaalrekening

4.3 Ten aanzien van de vordering tot het openen van een nieuwe betaalrekening door de Bank oordeelt de Commissie dat artikel 2.1 onder i) van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) er aan in de weg staat dat zij klachten in behandeling neemt die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden. Tussen Consument en de Bank bestond in 2017 na het opheffen van de betaalrekening in 2012 geen relatie meer.

Nu dit klachtonderdeel van Consument naar het oordeel van de Commissie ziet op het aangaan van een relatie ofwel het uitbreiden van een eventuele nog bestaande relatie acht de Commissie dit gedeelte van de vordering niet behandelbaar.

Vergoeding van € 210,-

- 4.4 Anders dan Consument stelt, blijkt uit het rekeningafschrift dat de overboeking van € 210,- van 17 april 2014 is overgeboekt naar een buitenlandse bankrekening en niet naar de opgeheven betaalrekening. De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn stelling dat het geldbedrag verloren is gegaan doordat het bedrag is overgeboekt naar de opgeheven betaalrekening waarover hij geen beschikking meer had als gevolg waarvan de Bank dit bedrag dient te vergoeden.

Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 40 van het Reglement.