

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-001 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 2 januari 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

De Bank heeft opmerkelijke transacties op een rekening gesignaleerd van een BV waarvan Consument de wettelijk vertegenwoordiger is. De Bank heeft in een persoonlijk gesprek hierover vragen willen stellen. Dit persoonlijk gesprek heeft niet plaats kunnen vinden vanwege de voorlopige hechtenis van Consument in het buitenland. De Bank heeft hierop de bancaire relatie opgezegd. De Commissie is van oordeel dat gezien de specifieke omstandigheden van het geval, de Bank een persoonlijk gesprek mocht eisen en hoefde zij niet te volstaan met schriftelijke en telefonische beantwoording van haar vragen. Doordat Consument de vragen van de Bank niet kon beantwoorden in een persoonlijk gesprek, kon de Bank niet de integriteitsrisico's beoordelen. Een en ander leidt tot de conclusie dat de Commissie van oordeel is dat niet kan worden gezegd dat het gebruik dat de Bank heeft gemaakt van haar bevoegdheid tot beëindiging van de bancaire relatie, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- het aanbod van de Bank;
- de afwijzing van Consument van het aanbod van de Bank;
- de dupliek van de Bank, waarin de Bank Consument een nieuw aanbod doet;
- de reactie van Consument op het aanbod van de Bank en het tegenaanbod van Consument;
- de afwijzing van de Bank op het tegenaanbod van Consument en de herhaling van haar eerder gedane aanbod;
- de afwijzing van Consument van het aanbod van de Bank.

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

De Commissie stelt verder vast dat Consument niet aanwezig kan zijn bij een mondelinge behandeling vanwege zijn detentie in het buitenland. Voor een mondelinge behandeling ziet de Commissie daarom geen aanleiding. De zaak zal derhalve op grond van de stukken worden beslist.

De partner van Consument heeft tijdens de klachtprocedure als gemachtigde opgetreden voor Consument nu contact met Consument zelf niet mogelijk was.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een tweetal overeenkomsten gesloten: een overeenkomst voor een Rabo Directrekening met IBAN [IBAN-nummer] ('rekening 1') voor hem in privé en een overeenkomst voor een rekening-courant t.n.v. [naam bedrijf] ('rekening 2') met IBAN [IBAN-nummer]. Op beide overeenkomsten zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2009 ('ABV') van toepassing.
- 2.2 Voor zover relevant is opgenomen in de ABV:

### **Artikel 2 Zorgplicht bank en cliënt**

1. De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de cliënt. Geen van de bepalingen van deze algemene bankvoorwaarden of van de door de bank gebruikte bijzondere voorwaarden kan aan dit beginsel afbreuk doen.

2. De cliënt neemt jegens de bank de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de bank. De cliënt stelt de bank in staat haar wettelijke en contractuele verplichtingen na te kunnen komen en haar dienstverlening correct te kunnen uitvoeren. De cliënt mag van de diensten en/of producten van de bank geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik (laten) maken, waaronder mede begrepen gebruik dat strijdig is met wet- en regelgeving, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor de bank of haar reputatie of voor de integriteit van het financiële stelsel.

### **Artikel 3 Activiteiten en doeleinden**

De cliënt verschaft de bank, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, op haar eerste verzoek informatie over zijn activiteiten en doeleinden en over de redenen van (voorgenomen) afname van diensten en/of producten van de bank. De cliënt deelt desgevraagd aan de bank de herkomst mee van bij de bank gestorte of te storten gelden, ondergebrachte of onder te brengen waardepapieren en van in (open) bewaring gegeven of te geven zaken.

### **Artikel 35 Opzegging van de relatie**

Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.

- 2.3 In 2015 heeft de Bank transacties op rekening 2 geconstateerd die zij aan heeft gemerkt als ongebruikelijk. De Bank heeft hierop Consument, als wettelijk vertegenwoordiger van [naam bedrijf], persoonlijk willen spreken.

- 2.4 In maart 2016 heeft de Bank tevergeefs geprobeerd contact op te nemen met Consument. De Bank is hierop overgegaan tot blokkering van de Rabo Wereldpas (bankpas) en Rabocard (creditcard) van Consument, op 31 maart 2016 en op 7 april 2016 respectievelijk, teneinde Consument te bewegen om contact op te nemen met de Bank.
- 2.5 Consument heeft op 8 april 2016 contact opgenomen met de Bank, vanwege de geblokkeerde bankpas. De Bank is hierop overgegaan tot deblokkering van de bankpas en creditcard, onder voorwaarde dat Consument op 21 april 2016 langs zou komen bij haar filiaal.
- 2.6 Consument is op 21 april 2016 niet langs geweest bij de Bank. De Bank heeft daarom diezelfde dag telefonisch contact opgenomen met Consument. Consument heeft op dat moment toegezegd binnen drie weken contact op te nemen. Deze toezegging is Consument niet nagekomen.
- 2.7 Consument is op 25 april 2016 in voorlopige hechtenis genomen in het buitenland.
- 2.8 Op 20 mei 2016 heeft de Bank Consument een brief gestuurd, waarin stond dat zij de bancaire relatie zal heroverwegen indien Consument niet voor 3 juni 2016 contact met haar zou opnemen. Dit heeft Consument nagelaten.
- 2.9 Op 3 juni 2016 heeft de Bank rekening 1 en 2 geblokkeerd en op 20 juni 2016 heeft de Bank de bankpas en creditcard van Consument geblokkeerd.
- 2.10 Op 24 september 2016 heeft de Bank een brief van Consument ontvangen van Consument, waarin hij zich heeft beklaagd over de geblokkeerde rekeningen. Op 26 oktober 2016 heeft de partner van Consument wederom contact gehad met de Bank. Op 31 oktober 2016 heeft de Bank gereageerd en Consument uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Consument is verzocht om binnen twee weken na dagtekening van die brief telefonisch contact op te nemen met de Bank. Indien op 14 november 2016 niets van Consument zou zijn vernomen, zou de bancaire relatie heroverwogen worden. Consument heeft nagelaten voor 14 november 2016 contact op te nemen.
- 2.11 De Bank heeft per brief van 21 november 2016 de bancaire relatie met Consument opgezegd, met een opzegtermijn van twee maanden.
- 2.12 Op 6 december 2016 heeft Consument hierover een klacht ingediend bij de Bank. Op 29 december 2016 heeft de Bank deze klacht afgewezen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot herstel van de bancaire relatie en deblokkering van rekening 1.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 De beëindiging van de bancaire relatie door de Bank was naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaard. De afwezigheid van Consument is geen reden tot minder vertrouwen in hem als klant en het opheffen van de rekeningen is dan ook niet gerechtvaardigd. De toezegging op 21 april 2016 om binnen drie weken contact op te nemen is een kwestie van onmacht en geen onwil. Consument zat sinds 25 april 2016 in voorlopige hechtenis. De brief die de Bank op 20 mei 2016 heeft verstuurd is daarom niet persoonlijk door Consument ontvangen en hij was dus ook niet op de hoogte van de in die brief gestelde termijn van 14 dagen of in staat hier op te reageren. Gezien zijn voorlopige hechtenis kan hem dit niet verweten worden. Er hebben voorts meerdere telefoongesprekken plaatsgevonden tussen de partner van Consument en de Bank (voorafgaand aan de op 24 september 2016 ingediende klacht, na het aflopen van de gebruikelijke behandeltermijn van de klacht van zes weken, op 7 november 2016 en na ontvangst van de brief van de Bank van 21 november 2016). Tijdens deze gesprekken is de situatie van Consument uitgelegd, waardoor de Bank hiervan op de hoogte was en zij dus wist dat Consument niet kon voldoen aan de door de Bank gestelde voorwaarden. De Bank heeft zich op 21 april 2016 niet bereid getoond om Consument telefonisch haar vragen te laten beantwoorden. Ook heeft de Bank zich niet bereid getoond om nadat Consument in het buitenland in voorlopige hechtenis is genomen Consument vragen van de Bank schriftelijk te laten beantwoorden. Zowel in de ABV als de Wet ter voorkoming van financieren van terrorisme ('Wwft') staat nergens beschreven dat het cliëntenonderzoek enkel door middel van een persoonlijk gesprek op kantoor kan worden verricht.

### *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**

### *Behandelbaarheid*

- 4.1 De Bank heeft de Commissie verzocht eerst uitspraak te doen over de behandelbaarheid van de klacht van Consument, omdat voor zover hij klaagt over de blokkering van rekening 2, hij niet is aan te merken als 'Consument' als in het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening ('Reglement'). De Commissie merkt op dat Consument in zijn klachtformulier uitsluitend herstel van zijn (privé) bancaire relatie en deblokkering van rekening 1 vordert. Consument klaagt niet over de blokkering van rekening 2. Dat transacties op deze rekening aanleiding hebben gevormd voor opzegging van de bancaire relatie doet niets af aan het feit dat Consument is aan te merken als 'Consument' in het Reglement. De klacht is daarom behandelbaar.

### *Opzegging bancaire relatie*

- 4.2 Uit vaste jurisprudentie blijkt dat een bank bevoegd is om de bancaire relatie met haar cliënten op te zeggen, indien de bank beargumenteerd van mening is dat voortzetting van de dienstverlening tot onacceptabele risico's leidt. Deze bevoegdheid wordt begrensd door de zorgplicht die de Bank heeft jegens haar cliënten, die onder meer is vastgelegd in artikel 2 lid 1 van de ABV.

Banken verzorgen het betalingsverkeer en hebben daarmee een belangrijke publieke rol en een bijzondere positie. Dit brengt verantwoordelijkheden jegens haar cliënten met zich mee.

- 4.3 In deze zaak dient de Commissie daarom de belangen van Consument af te wegen tegen de belangen van de Bank. De Commissie merkt op dat gezien de belangrijke publieke rol en een bijzondere positie die de Bank heeft, van haar de grootst mogelijke integriteit wordt verlangd, hetgeen onder meer meebrengt dat zij zich dient te distantiëren van activiteiten die het daglicht niet kunnen verdragen. Daartegenover staat dat het voor rechts- en natuurlijke personen voor hun voortbestaan of functioneren van eminent belang is dat zij toegang hebben tot het bancaire systeem. Het is aan de Bank om gemotiveerd aan te tonen op welke gronden dit zwaarwegende belang van Consument dient te wijken voor haar integriteitsbelang.
- 4.4 Kort gezegd heeft de Bank de bancaire relatie met Consument opgezegd omdat zij haar cliëntenonderzoek naar eigen zeggen niet heeft kunnen uitvoeren. Gezien de nauwe verwevenheid tussen Consument in privé en Consument in zijn hoedanigheid van wettelijk vertegenwoordiger van [naam bedrijf] rekent de Bank wat betreft de integriteitsvraag handelingen op rekening 2 terecht toe aan de houder van rekening 1. Consument was niet in de gelegenheid om in een persoonlijk gesprek nadere uitleg te geven over de voor de Bank opmerkelijke transacties. De Bank heeft aangegeven dat indien er bijzondere geldstromen te zien zijn op een rekening, de cliënt in een persoonlijk gesprek hiermee te willen confronteren. De Bank vindt het belangrijk om de reactie te zien van de cliënt die hiermee geconfronteerd wordt. Het vooraf schriftelijk stellen van vragen is daarbij niet wenselijk. De vragen door een andere laten beantwoorden is evenmin mogelijk. Slechts bij hoge uitzondering wil de Bank een dergelijke confrontatie per telefoon doen. Dit heeft niet de voorkeur van de Bank. Bovendien stelt de Bank dat niet is uit te sluiten dat een ander zich voordoet als de cliënt.
- 4.5 Uit artikel 3:10 jo 3:17 van de wet op het financieel toezicht ('Wft') en de daarop gebaseerde regelgeving (onder meer uit artikel 10 Besluit prudentiële regels Wft en artikel 29 Bgfo (Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft)) blijkt dat de Bank verplicht is om procedures en maatregelen vast te stellen ter uitvoering van het in die artikelen bedoelde integriteitsbeleid, waarbij het cliëntenonderzoek een belangrijke component is. Daarnaast blijkt ook uit artikel 3 Wwft dat de Bank cliëntenonderzoek moet verrichten ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme. Uit datzelfde artikel blijkt dat de Bank gehouden is een voortdurende controle uit te oefenen op de zakelijke relatie met haar cliënten en de tijdens deze relatie verrichte transacties, om te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de Bank heeft van die cliënten. De Bank was dus niet alleen bevoegd maar ook wettelijk verplicht periodiek vragen te stellen aan Consument.
- 4.6 De hierboven genoemde verplichting beschrijft niet *hoe* de Bank invulling moet geven aan haar integriteitsbeleid. De Bank heeft aangevoerd dat op grond van gegevens uit het publieke domein, zij het vermoeden heeft dat Consument in voorlopige hechtenis zit vanwege een verdenking van betrokkenheid bij zware misdrijven in Duitsland. Vorengaande vermoeden van de Bank heeft Consument niet betwist.

Vanwege onder meer deze verdenking, wil de Bank hem vragen stellen over het contante geldverkeer dat heeft plaatsgevonden op zijn rekening. Maar ook wil de Bank vragen stellen over het gebruik van de zakelijke rekening terwijl het bedrijf van Consument reeds was uitgeschreven bij de KvK.

- 4.7 Onder deze omstandigheden acht de Commissie het niet onredelijk dat de Bank zeer veel waarde hecht aan een persoonlijk gesprek met Consument. Hierbij acht de Commissie van belang dat de Bank geen redelijk alternatief heeft om een inschatting te maken van de integriteitsrisico's. Zo heeft de gemachtigde van Consument te kennen gegeven dat Consument geen brieven direct naar de Bank kan sturen. Brieven die geschreven en ontvangen worden, dienen eerst vertaald te worden, waarna goedkeuring gegeven moet worden voor doorverzending van die brieven. Direct en snel contact is derhalve niet mogelijk. Ook het voorstel van de gemachtigde van Consument om Consument in de gelegenheid te stellen de vragen die de Bank heeft te laten beantwoorden, zodra hij daadwerkelijk hiertoe in staat is, is geen redelijk alternatief. Onduidelijk is wanneer Consument hiertoe in staat zou zijn. Van de Bank kan bezwaarlijk worden verlangd om voor onbepaalde tijd niet aan haar wettelijke plicht om vragen te stellen te voldoen.
- 4.8 Verder kan in het licht van de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden voorshands worden vastgesteld dat, gelet op het niet betwiste vermoeden van de Bank dat Consument in voorlopige hechtenis zit vanwege betrokkenheid bij zware misdrijven in [naam land], bij de voortzetting van de bancaire relatie door de Bank sprake is van een concreet en reëel reputatie- en integriteitsrisico als bedoeld in artikel 2 lid 2 ABV en artikel 3:10 Wft. Deze feiten en omstandigheden brengen mee dat het op de weg van Consument ligt om zich de nodige inspanningen te getroosten om de dienaangaande bestaande zorgen zo veel mogelijk weg te nemen (vgl. Gerechtshof Amsterdam, 13 juli 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:2971, r.o 3.8).
- 4.9 Dat aan de kant van Consument geen sprake is van onwil, maar onmacht doet aan het voorgaande niets af. Dat Consument in voorlopige hechtenis zit in het buitenland en daardoor niet dan wel nauwelijks kan communiceren kan de Bank niet worden tegengeworpen. De gevolgen hiervan vallen in de risicosfeer van Consument.
- 4.10 Doordat Consument de vragen van de Bank niet kan beantwoorden in een persoonlijk gesprek en er geen redelijk alternatieven voorhanden zijn, kan de Bank niet de integriteitsrisico's inzake de transacties op rekening 2 beoordelen. Gelet op al deze feiten en omstandigheden is de Commissie van oordeel dat niet kan worden gezegd dat het gebruik dat de Bank heeft gemaakt van haar bevoegdheid tot beëindiging van de bancaire relatie, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Op basis van de tot haar beschikbare stukken is het de Commissie evenmin gebleken dat Consument geen redelijke termijn heeft gekregen om een andere bank te zoeken en dat voorts niet gebleken is van ernstige financiële problemen door opzegging van de bancaire relatie. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## **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 40 van het Reglement.*