

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-280  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. drs. R. Knopper en mr. A.M.T. Wigger, leden en  
mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 augustus 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 2 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De Bank heeft de bancaire relatie met Consument opgezegd, omdat hij niet langer in de Europese Unie woonachtig is. Consument heeft gevorderd dat de bancaire relatie wordt voortgezet. De Bank heeft gesteld dat zij aan wet- en regelgeving in Nederland en [naam land] (waar Consument momenteel woont) moet voldoen en dat deze wet- en regelgeving het haar verbiedt om bepaalde bancaire diensten buiten de Europese Unie aan te bieden zonder de daarvoor vereiste vergunning. Bovendien brengt het extra kosten en risico's met zich mee als de Bank haar dienstverlening aan cliënten die buiten de Europese Unie wonen wel zou voortzetten. De Commissie oordeelt dat de Bank de bancaire relatie met Consument eenzijdig mocht beëindigen. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij onevenredige kosten maakt of risico's moet nemen om een betaalrekening voor een consument buiten de Europese Unie voort te zetten. De Bank is ook niet verplicht om een basisbetaalrekening aan Consument te verstrekken. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering van Consument af.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende stukken van de Bank na zitting;
- de reactie van Consument op de aanvullende stukken van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 maart 2018 en de Bank is daar verschenen.

Alhoewel Consument uitgenodigd is voor de hoorzitting, heeft hij in verband met de reistijd en –kosten ervoor gekozen om de hoorzitting niet bij te wonen. Consument is daarom nadien in de gelegenheid gesteld om te reageren op hetgeen door de Bank ter zitting is gesteld.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument hield een betaalrekening aan bij de Bank, ten behoeve waarvan hij gebruik maakte van een betaalpas met een bijbehorende pincode. Tevens maakte Consument gebruik van de mogelijkheid tot internetbankieren.
- 2.2. Consument is naar [naam land] geëmigreerd.
- 2.3. Op 29 juni 2017 heeft de Bank Consument per brief bericht dat zij de bancaire relatie met cliënten buiten de Europese Unie, waaronder de relatie met Consument, zal beëindigen. Consument is hierbij in de gelegenheid gesteld om binnen zes maanden een bankrekening te openen bij een andere bancaire instelling. Inmiddels heeft de Bank de betaalrekening van Consument opgeheven.

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

*Vordering van Consument*

- 3.1. Consument vordert voortzetting van de dienstverlening door de Bank.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2. Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte de bancaire relatie met hem heeft beëindigd en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
  - Consument is reeds 50 jaar cliënt van de Bank en heeft aangeboden om een adres in Nederland ter beschikking te stellen dat de Bank kan registreren als woonadres van Consument, ondanks dat hij woonachtig is in [naam land];
  - de Bank maakt zich door haar handelwijze schuldig aan discriminatie ten aanzien van personen die buiten de Europese Unie woonachtig zijn;
  - de opzegging van de bancaire relatie door de Bank is onrechtmatig. De Bank verleent bovendien wel diensten aan bijvoorbeeld een gedetacheerde ingezetene, die in het buitenland verblijft;

- de Bank loopt geen hoger risico doordat Consument in het buitenland woont. Hij verricht immers alle bankzaken middels internetbankieren en het gebruik van de bankrekening genereert opbrengsten voor de Bank. Consument betaalt maandelijks een vergoeding voor de dienstverlening van de Bank;
- [naam land] heeft een belastingverdrag met Nederland en de overeenkomsten tussen [naam land] en Nederland zijn ongewijzigd. Overigens is de [buitenlandse] wetgeving niet op de situatie van Consument van toepassing, omdat het inkomen op zijn bankrekening bestaat uit zeer geringe maandelijks pensioenstortingen. De Bank verleent dus in feite geen diensten aan Consument;
- Consument heeft een Nederlandse bankrekening nodig om te blijven meespelen in de Nederlandse Staatsloterij, hetgeen niet mogelijk is via een lokale bank in [naam land]. Consument heeft zich nimmer schuldig gemaakt aan belastingontduiking, witwassen of financieren van terrorisme.

#### *Verweer van de Bank*

3.3. De Bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de toenemende hoeveelheid en complexiteit van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot maatregelen tegen belastingontduiking, witwassen van gelden en terrorismefinanciering, in relatie tot het aanbieden van diensten en producten buiten de Europese Unie door overheden wereldwijd, maakt dat het bedienen van klanten buiten de Europese Unie steeds meer risico's en extra kosten met zich mee brengt. Binnen de Europese Unie is dit centraal geregeld en zijn de wetten en regels vrijwel gelijk, waardoor Europese banken doorgaans met een lokale bankvergunning diensten aanbieden in andere Europese landen. Landen buiten de Europese Unie nemen eigen maatregelen, waardoor soms onduidelijk is aan welke voorwaarden de Bank moet voldoen. De Bank heeft besloten om de dienstverlening aan klanten buiten de Europese Unie te beëindigen, hetgeen losstaat van de persoonlijke situatie van haar individuele klanten. De Bank maakt daarom ook geen uitzonderingen;
- op grond van artikel 2:11 Wet op het financieel toezicht (Wft) is het een ieder met een zetel in Nederland verboden om zonder vergunning van de Europese Centrale Bank het bedrijf uit te oefenen van bank. De Bank heeft per land moeten onderzoeken of zij gerechtigd was om zonder vergunning diensten te verlenen aan ingezetenen van het betreffende land. Ook de lokale gedragsregels, al dan niet van dwingende aard, dienen door de Bank gevolgd te worden. Externe consultants en advocaten hebben aan de Bank te kennen gegeven dat het niet langer mogelijk is om 'cross border banking' aan te bieden aan ingezetenen van [naam land], zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in [naam land];
- op grond van artikel 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) dient de Bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Indien sprake is van een hoger risico, dient de Bank een aanvullend cliëntenonderzoek te verrichten.

De Bank maakt bij deze beoordeling gebruik van externe en interne bronnen. Aan een dergelijk onderzoek zijn hoge kosten verbonden;

- de Bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Voorwaarden gerechtigd om de bancaire relatie eenzijdig op te zeggen;
- de Bank is op grond van artikel 4:71f Wft (implementatie van de Payment Accounts Directive (PAD)) niet gehouden om Consument een basisbetaalrekening aan te bieden, omdat Consument niet in de Europese Unie verblijft;
- Consument is gedurende een periode van zes maanden in de gelegenheid gesteld om zijn bankrekening bij de Bank op te heffen middels de door de Bank ter beschikking gestelde formulieren. Indien Consument hieraan niet zou voldoen, zouden de gelden op een derdengeldrekening worden geboekt in afwachting van de instructies van Consument;
- Consument hoeft geen betaalrekening bij een Nederlandse bank aan te houden om (pensioen)inkomsten te ontvangen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte de bancaire relatie met Consument heeft beëindigd. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2. Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte de bancaire relatie heeft beëindigd. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat zij op grond van diverse wet- en regelgeving niet gerechtigd is om bepaalde bancaire diensten aan te bieden in [naam land], zonder daarvoor een vergunning te hebben. Consument heeft hiertegen aangevoerd dat deze wetgeving niet op hem van toepassing is, nu hij zijn betaalrekening slechts gebruikt voor pensioenstortingen.
- 4.3. Ten aanzien hiervan oordeelt de Commissie dat het niet ter zake doet waarvoor de betaalrekening van Consument wordt gebruikt. Het enkele feit dat Consument gebruik maakt van een betaalrekening van de Bank, resulteert erin dat een bancaire relatie tussen hen bestaat, hetgeen dient te worden aangemerkt als dienstverlening in de zin van de Wft en de Wwft. Het uitgangspunt dient dan ook te zijn dat de Bank bij het verrichten van al haar werkzaamheden de toepasselijke wet- en regelgeving in acht dient te nemen.
- 4.4. De Bank heeft zich verweerd door onder andere een beroep te doen op artikel 2.11 lid 1 Wft, waarin is bepaald:

*“Het is een ieder met zetel in Nederland verboden zonder een daartoe door de Europese Centrale Bank verleende vergunning het bedrijf uit te oefenen van bank.”*

De Commissie oordeelt dat de Bank voldoende heeft aangetoond dat zij geen bancaire diensten aan Consument mag verlenen zonder over de daartoe vereiste vergunning(en) te beschikken. De Bank heeft bovendien voldoende aannemelijk gemaakt dat de consequenties van het handelen zonder vergunning groot zijn. De Bank heeft ter zitting aangegeven dat zij een belangenafweging heeft gemaakt met betrekking tot de te verrichten diensten, de kosten die gemoeid gaan met het aanvragen en verkrijgen van een vergunning en de belangen die Consument heeft bij het voortzetten van de dienstverlening door de Bank. De Commissie is van oordeel dat van de Bank niet kan worden verwacht dat zij dergelijke risico's neemt of onevenredige kosten dient te maken om diensten aan Consument te kunnen aanbieden en verlenen. Overigens merkt de Commissie op dat Consument ruimschoots in de gelegenheid is gesteld om gedurende een periode van zes maanden een alternatief te zoeken.

**4.5. De Commissie stelt vast dat in artikel 4:71f lid 1 Wft is bepaald:**

*“Een bank die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbiedt, stelt consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven op verzoek in de gelegenheid een basisbetaalrekening in euro's aan te vragen en te gebruiken, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de consument en ongeacht enige andere grond als bedoeld in artikel 21 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.”*

Nu Consument niet in de EU verblijft, dient hieraan de conclusie te worden verbonden dat de Bank niet is gehouden om Consument een basisbetaalrekening aan te bieden.

**4.6. De voorgaande overwegingen leiden, ondanks het feit dat Consument al ruim 50 jaar gebruik maakt van de dienstverlening van de Bank en de Commissie begrijpt dat deze situatie niet wenselijk is voor Consument, tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de bancaire relatie met Consument ten onrechte heeft beëindigd. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.**

## **5. 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](http://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.*

