

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-281 (mr. R.J. Paris, voorzitter 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 op verzoek van de Commissie;
- de reactie van Consument op de aanvullende stukken van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is om nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

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

- 2.1. Consument houdt een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de Bank, ten behoeve waarvan hij gebruik maakt van een betaalpas met een bijbehorende pincode.
- 2.2. Consument is in 2006 naar [naam land] geëmigreerd.
- 2.3. De Bank heeft 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 na dagtekening van de brief een bankrekening te openen bij een andere bancaire instelling.

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 sinds 1972 cliënt van de Bank en is door familieomstandigheden in 2006 naar [naam land] geëmigreerd. Consument beschikt echter nog wel over een Europees/Nederlands paspoort;
 - het pensioen en de AOW-uitkering van Consument worden op de betaalrekening gestort en de betalingen ten behoeve van de Belastingdienst lopen tevens via zijn betaalrekening. Consument heeft zijn spaartegoeden, pensioen en AOW overgeboekt naar lokale banken, omdat hij was geschrokken van het bericht van de Bank. Hij is echter voor nationaal en internationaal betalingsverkeer afhankelijk van de Bank;
 - het besluit van de Bank om de relatie met Consument te beëindigen is discriminerend en immoreel en derhalve onaanvaardbaar. Consument heeft op grond van de Payment Accounts Directive (PAD) recht op een basisrekening, omdat dit is bedoeld om hem, als Nederlands staatsburger, te beschermen;
 - de complexiteit van wet- en regelgeving is niet nieuw: banken dienen altijd rekening te houden met wetwijzigingen en moeten hun beleid dus aanpassen. De wetgeving van [naam land] is bovendien vergelijkbaar met de wetgeving in Nederland of Engeland. Nederland heeft overigens verdragen met [naam land] met betrekking tot belasting, pensioenen en AOW.

Bovendien is [naam land] geen terroristisch land en wordt niet beschuldigd van belastingontduiking of witwassen van geld. [naam land] kan dan ook niet worden aangemerkt als een risicovol land.

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 vereisten en voorwaarden de Bank moet voldoen. Daarom heeft zij 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;
- de Bank heeft zich bereid getoond om een referentie af te geven aan een bank in [naam land], zodat Consument daar een eurrekening kan openen om zijn pensioen en AOW op te laten storten zonder dat hij financieel nadeel ondervindt door wisselkoersen;
- Consument heeft zijn betaalrekening voor het laatst in juni 2017 gebruikt voor de storting van zijn pensioen. Zijn spaarrekening heeft hij in juli 2017 voor het laatst gebruikt om het spaartegoed grotendeels over te boeken naar andere (buitenlandse) banken. Consument hoeft overigens geen betaalrekening bij een Nederlandse bank aan te houden om (pensioen)inkomsten te ontvangen. Consument heeft derhalve onvoldoende belang bij het in stand houden van zijn betaalrekening bij de Bank;
- op grond van artikel 2:111 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 Bankvoorwaarden gerechtigd om de bancaire relatie eenzijdig op te zeggen;
- de Bank is op grond van artikel 4:71f Wft (implementatie van de 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 betaalrekening 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.

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 de vereiste vergunning te hebben.
- 4.3. Als uitgangspunt dient te gelden dat de Bank bij het verrichten van haar werkzaamheden de toepasselijke wet- en regelgeving in acht dient te nemen. De Bank heeft onder meer een beroep gedaan 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 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.

De Commissie neemt daarbij in overweging dat Consument inmiddels een alternatieve bankrekening heeft geopend en derhalve – in tegenstelling tot hetgeen hij heeft aangevoerd – niet van de Bank afhankelijk is voor het verrichten van betalingsdiensten.

4.4. 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 Europese Unie verblijft, dient hieraan de conclusie te worden verbonden dat de Bank niet is gehouden om Consument een basisbetaalrekening aan te bieden.

4.5. De voorgaande overwegingen leiden, ondanks het feit dat Consument al sinds 1972 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.

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.