



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 197

d.d. 12 oktober 2010

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer mr. J.Th. de Wit)

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht en het door Consumenten ondertekende vragenformulier van 12 februari 2009;
- de brief van de secretaris van 15 juli 2009;
- het bezwaar van Consumenten 6 augustus 2009;
- de beslissing van de Commissie van 22 december 2009;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 22 januari 2010;
- de repliek van Consumenten van 3 maart 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 30 maart 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 10 september 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op donderdag 17 april 2008 hebben Consumenten tijdens een persoonlijk onderhoud met de districtsdirecteur van de vestiging van Aangeslotene te X, besproken dat het voor Consumenten niet langer mogelijk was om aan de balie met behulp van een kartonnen servicepasje geld op te nemen. Dit was enkel nog mogelijk met een reguliere bankpas bij een geldautomaat. Aangeslotene heeft voornoemd onderhoud als onplezierig en intimiderend ervaren. Na dit gesprek heeft Aangeslotene bij schrijven van 18 april 2008 de bancaire relatie tussen haar en Consumenten opgezegd. Consumenten hebben gedurende een periode van circa vijfendertig jaar hun bankzaken bij Aangeslotene verricht.

3. Geschil

3.1. Consumenten vorderen dat de bancaire relatie tussen haar Aangeslotene wordt hersteld.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.2. Deze vordering steunt op de volgende grondslagen:

- Consumenten hebben het gesprek op donderdag 17 april 2008 als positief en prettig ervaren. Natuurlijk hadden Consumenten liever met de kartonnen pasjes geld aan de balie willen blijven opnemen, maar het prettige en positieve gesprek heeft er toe geleid dat beide partijen aan het eind van het gesprek er volledig uit waren: Aangeslotene had Consumenten namelijk aangeboden om de jaarlijkse kosten van de bankpassen voor haar rekening te nemen gedurende de looptijd van de rekening en Consumenten hadden er vrede mee dat zij niet meer met de kartonnen pasjes binnen geld konden opnemen. Partijen hadden dus in onderling overleg resultaat geboekt.
- Volstrekt onbegrijpelijk is het voor Consumenten dat Aangeslotene een dag na het gesprek bij brief van 18 april 2008 de overeenkomst met inachtneming van een termijn van 12 maanden heeft opgezegd.
- Bij andere vestigingen van Aangeslotene, onder andere bij Y, kunnen Consumenten nog steeds probleemloos geld opnemen met de kartonnen servicepasjes. Overeenkomstig de voorwaarden van Aangeslotene kan er bij alle vestigingen tot € 4.500,- direct bij de kas worden opgenomen. Consumenten kunnen niet volgen waarom het kantoor X van Aangeslotene afwijkt van de spelregels.
- Nergens is te lezen welke negatieve bewoordingen Consumenten gebruikt zouden hebben en hoe ernstig die vermeende bewoordingen geweest zouden zijn. En of de vermeende bewoordingen een opzegging rechtvaardigen. Consumenten hebben wel degelijk een belang en dat is herstel van de bancaire relatie.

3.3. Aangeslotene heeft de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten zijn op 17 april 2008 uitgenodigd voor een gesprek met de districtsdirecteur van Aangeslotene van haar vestiging in X. Dit gesprek vond plaats naar aanleiding van het bijzonder intimiderende gedrag van Consumenten jegens medewerkers (vestigingsmanager en kas supervisor) van de betreffende vestiging kort daarvoor. Consumenten hebben op intimiderende en denigrerende wijze bezwaar gemaakt tegen wijzigingen op kantoor die plaatsvonden in het kader van migratieactiviteiten. Deze migratieactiviteiten hielden in dat de kasfunctie in het kantoor beperkt zou worden en dat alleen nog bij geldautomaten met een bankpas geld opgenomen kon worden.
- Het gesprek op 17 april 2008 werd door Consumenten aangegaan op gespannen en agressieve toon. De manier waarop Consumenten zich manifesteerden was uiterst onbeschoft, cynisch en bedreigend, hetgeen tot een zeer onprettige ervaring heeft geleid bij de betreffende districtsdirecteur. Het minimum aan vertrouwen dat aan een bancaire relatie ten grondslag hoort te liggen is hiermee



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

komen te ontbreken. Daarbij komt dat de veiligheid en het welzijn van alle medewerkers van de bank in het geding is.

- Bovendien is Aangeslotene van mening dat zij vrij is om te oordelen met wie zij een bancaire relatie wenst aan te gaan en in stand te houden, ongeacht de duur van de relatie. Ook de Geschillencommissie oordeelde al eerder dat een bank in redelijkheid kon overgaan tot het opzeggen van de relatie ingeval een cliënt zich zeer bedreigend jegens bankmedewerkers uitte. Tevens heeft de rechtbank Rotterdam in haar uitspraak van 19 maart 1998, JOR 1998/71 (Z) geoordeeld dat de bank bevoegd is tot opzegging van de relatie. Reeds op grond van artikel 7:408 BW kan de bank de bancaire relatie opzeggen. Uitgangspunt is overigens artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden op grond waarvan de bank de relatie kan beëindigen. De bank heeft haar motieven helder uiteengezet. De interne wegen die bewandeld zijn in deze procedure zijn volstrekt gebruikelijk.
- Er is sprake van misbruik van procesrecht door Consumenten bij gebrek aan enig belang. Consumenten hebben al een jaar geen relatie meer met Aangeslotene en hebben al die tijd al hun bankzaken lopen bij een andere bank. Er is geen sprake van enig financieel belang en de klacht dient niet-ontvankelijk te worden verklaard.
- Voor zover nodig verzoekt Aangeslotene de Commissie om de klacht ongegrond te verklaren.

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting licht Aangeslotene toe dat de migratieactiviteiten inzake de kartonnen servicepasjes niet van te voren in de media waren gecommuniceerd, aangezien een en ander gefaseerd zou worden ingevoerd. Wegens aangescherpte regels, mochten de elektrische systemen niet meer aangestuurd worden met kartonnen pasjes.
- 4.2 Aangeslotene maakt het intimiderende gedrag van Consumenten concreet en stelt dat Consumenten zinsneden als *“u heeft een geldwinkeltje”, wij zullen wel “dit” ..wij laten het er niet bij zitten,* gebruiken. De districtsdirecteur stelt de afgelopen vijftienvier jaar de nodige ervaring te hebben opgedaan met het voeren van gesprekken, maar dit niet eerder te hebben meegemaakt.
- 4.3 Consumenten lichten toe dat er een emotionele band met Aangeslotene bestaat, aanzien een van beide Consumenten zelf jarenlang als kassier bij Aangeslotene heeft gewerkt. Consumenten hechten er dan ook veel waarde aan om bij Aangeslotene te blijven bankieren. Mocht dit bij een ander filiaal dan X zijn, dan maakt dat hen in principe niet uit.
- 4.4 De betreffende districtsdirecteur stelt dat het Consumenten vrij staat om bij elk ander filiaal, dan X, een rekening te openen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beoordeling

- 5.1 De Commissie is van oordeel dat Consumenten ontvankelijk zijn in hun vordering. Het gewenste herstel van de bancaire relatie vormt een zodanig belang dat behandeling gerechtvaardigd is.
- 5.2 Uitgangspunt is artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dit artikel luidt: *“De relatie tussen de cliënt en de bank kan zowel door de cliënt als de bank worden opgezegd. Indien de bank de relatie opzegt, zal zij de cliënt desgevraagd de reden van die opzegging meedelen. Na de opzegging van de relatie zullen de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk worden afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens die afwikkeling blijven deze algemene voorwaarden van kracht.”*
Op grond van deze bepaling staat het de bank vrij de relatie met Consumenten op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding is en de reden van de opzegging aan Consumenten wordt medegedeeld. Of er voldoende aanleiding is staat in beginsel ter beoordeling van Aangeslotene.
- 5.3 De vrijheid van Aangeslotene om van deze opzeggingsbevoegdheid gebruik te maken wordt echter beperkt door de eisen van redelijkheid en billijkheid. Hiervan is mede een uiting dat artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden bepaalt dat de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht dient te nemen. Daarbij speelt ook een rol dat banken in de huidige maatschappij een bijzondere positie innemen in die zin dat voor nagenoeg iedereen dienstverlening door een bank onontbeerlijk is voor deelname aan het maatschappelijk verkeer. Een en ander brengt hoe dan ook met zich dat een bank niet willekeurig een einde kan maken aan een dienstverleningsrelatie, maar dat zij daartoe een redelijke grond moet hebben. De Commissie kan echter slechts marginaal toetsten of wellicht sprake is van onredelijk gebruik van de opzeggingsbevoegdheid door Aangeslotene.
- 5.4 Op grond van de overgelegde stukken en het ter zitting verhandelde staat vast dat de grond voor de opzegging is gelegen in het vermeende intimiderende gedrag van Consumenten gedurende een onderhoud op 17 april 2008 met de districtsdirecteur van het kantoor van Aangeslotene te X. De van de zijde van Aangeslotene aangevoerde omstandigheden wegen naar het oordeel van de Commissie echter onvoldoende zwaar voor haar reactie om Consumenten iedere relatie met de kantoren van Aangeslotene te ontzeggen, mede gelet op de langdurige relatie tussen Consumenten en Aangeslotene. De wijzigingen omtrent het gebruik van de kartonnen servicepasjes waren niet vooraf aan Consumenten gecommuniceerd en op het moment dat zij geen geld meer konden opnemen met hun kartonnen pasje bestond er op zich een invoelbare aanleiding voor enige verontwaardiging aan de zijde van Consumenten. Op basis van dit enkele incident acht de Commissie de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- reactie van Aangeslotene gelet op de omstandigheden disproportioneel. Een eenmalige waarschuwing was de Commissie meer gepast voorgekomen.
- 5.5 Gelet op het bovenstaande acht de Commissie het evenwel niet waarschijnlijk dat het vertrouwen tussen de vestiging van Aangeslotene te X en Consumenten nog kan worden hersteld. Daaruit kan echter niet geconcludeerd worden dat Consumenten ook op de andere vestigingen van Aangeslotene niet meer welkom zijn. Volgens hun verklaring kunnen zij immers onder meer op het kantoor Y nog steeds geld opnemen. De Commissie oordeelt dan ook dat Aangeslotene Consumenten in de gelegenheid dient te stellen om bij een andere vestiging van Aangeslotene dan X te bankieren.
- 5.6 Nu Consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene de door Consumenten in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het Geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene Consumenten in de gelegenheid dient te stellen om bij een andere vestiging van Aangeslotene, dan X te bankieren. Voorts dient Aangeslotene aan Consumenten de door hen betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig geschil van € 50,- te voldoen. Betaling door Aangeslotene dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies.

Het meer gevorderde wijst de Commissie af.