Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0605

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	29 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Van Lanschot Kempen N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument houdt verschillende betaal- en spaarrekeningen aan bij de bank. De bank heeft aangekondigd dat zij algemene bankdiensten, zoals betalen en sparen, voortaan uitsluitend zal aanbieden als aanvullende dienst bij haar beleggingsdienstverlening. Omdat de consument geen beleggingsdiensten van de bank afneemt, heeft de bank aangekondigd zijn bankrekeningen te gaan beëindigen. De consument is het hier niet mee eens en vordert dat de bank de voorgenomen beëindiging van de bankrelatie intrekt. De commissie is van oordeel dat de bank bevoegd is de bankrelatie te beëindigen en dat dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt twee betaalrekeningen (hierna: de betaalrekeningen) en een spaar- en depositorekening (hierna: de spaarrekening) aan bij de bank. De betaalrekeningen en de spaarrekening zullen hierna gezamenlijk worden aangeduid als: de bankrekeningen).

2.2 Op de overeenkomst tussen de bank en de consument zijn de 'Voorwaarden voor Private Banking' (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

- Artikel 12 van hoofdstuk 2 (Voorwaarden Private Banking) van de Voorwaarden:

12. Wat gebeurt er als een betaalrekening eindigt?
Een rekening eindigt als u of wij daarvoor kiezen. Wilt u een betaalrekening beëindigen? Dan moet u ons dat één maand van tevoren laten weten in een brief. Besluiten wij om duw betaalrekening te beëindigen? Dan moeten wij u dat twee maanden van tevoren laten weten. [...]

- Artikel 32 van hoofdstuk 3 (Voorwaarden voor betalen) van de Voorwaarden:

32. Wanneer eindigt de overeenkomst?
[...]
De overeenkomst eindigt ook wanneer wij dat willen. Wij sturen u dan minimaal twee maanden van tevoren een brief. [...]

- Artikel 35 van hoofdstuk 5 (Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen) van de Voorwaarden:

'Artikel 2. Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken. 1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. (...)

Artikel 35. Opzegging van de relatie
U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.
1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.'

2.3 Op de spaarrekening zijn daarnaast ook de 'Productkenmerken en voorwaarden Spaar & DepositoRekening en Vreemde Valuta Deposito' van toepassing. In artikel 7 van hoofdstuk 2 van deze voorwaarden staat:

7. Wij beëindigen de Spaar & DepositoRekening
Wij kunnen de Spaar & DepositoRekening op ieder moment beëindigen. Wij informeren u uiterlijk twee (2) maanden voordat wij de rekening beëindigen. Heb u een Spaar & DepositoRekening geopend, maar hebt u er na zes (6) maanden nog geen gebruik van gemaakt? Dan beëindigen wij de Spaar & DepositoRekening automatisch.

2.4 Per e-mail van 3 april 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij algemene bankdiensten als betalen en sparen uitsluitend gaat aanbieden als aanvullende dienstverlening op haar beleggingsdienstverlening. In februari 2024 is er telefonisch contact geweest tussen de bank en de consument, waarin de bank heeft aangekondigd dat hij een brief van de bank zal ontvangen. Per e-mail van 5 maart 2024 heeft de bank toegelicht waarom zij de bankrelatie met de consument zal gaan beëindigen.

2.5 Op 18 juni 2024 heeft de bank de consument twee brieven gestuurd. In deze (nagenoeg identieke) brieven staat:

> U bent al jarenlang klant bij ons en dat waarderen wij zeer. Zoals met u besproken, merken we dat veel van onze klanten tegenwoordig voor ons kiezen omdat we ons hebben gespecialiseerd in vermogensbeheer, en ons iedere dag inzetten om hun vermogen te beschermen en te vergroten.
>
> Omdat we ons steeds verder specialiseren, zijn betalen en sparen algemene bankdiensten geworden die voor onze klanten minder onderscheidend zijn. Vanuit die gedachte bieden wij betalen en sparen in het vervolg uitsluitend aan als aanvulling op onze beleggingsdienstverlening.
>
> Dat betekent dat we klanten die niet (meer) bij ons beleggen met deze brief uitnodigen om dat alsnog (opnieuw) te doen.
>
> **Wilt u bij ons beleggen?**
> Wij bedienen klanten met particuliere vermogens vanaf € 500.000 en specifieke doelgroepen als Ondernemers, Verenigingen & Stichtingen, Medici en Business Professionals & Executives.
>
> Op dit moment hebt u bij ons alleen betaal- en spaarrekeningen. Hebt u elders vermogen waarmee u wilt beleggen en wilt u weten of en hoe wij iets voor u kunnen betekenen met onze Private Banking-dienstverlening? Dan horen we heel graag van u via 0800 1737.
>
> **Wilt u niet bij ons beleggen?**
> Past beleggen niet bij u of hebt u geen interesse om bij ons te beleggen? In dat geval komen uw betaal- en spaarrekeningen met de bijbehorende faciliteiten te vervallen. De volgende punten zijn dan voor u van belang:
>
> *1. Uw rekeningen vervallen*
> Op 15 januari 2025 beëindigen we uw rekeningen.
>
> *2. Saldo naar andere rekening*
> Bij de beëindiging van uw rekeningen op 15 januari 2025 boeken we de saldi naar de rekening van uw keuze. Dat rekeningnummer kunt u ons doorgeven met het formulier in de bijlage. Hebben we op 15 januari geen rekeningnummer van u ontvangen, dan maken we de saldi over naar een aparte, interne rekening. Daar blijft het voorlopig voor u beschikbaar.

2.6 In september 2024 heeft de consument bij de bank bezwaar gemaakt tegen de aangekondigde beëindiging van zijn bankrekeningen en heeft hij de bank verzocht de bancaire relatie ongewijzigd in stand te laten. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft op 13 januari 2025 zijn klacht bij Kifid ingediend.

2.7 In afwachting van de uitkomst van de procedure bij Kifid heeft de bank, zoals verzocht door de consument, de beëindiging van de bankrekeningen opgeschort.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat Van Lanschot de voorgenomen beëindiging van de bancaire relatie intrekt en de bancaire relatie ongewijzigd voorzet.

2.9 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat het beëindigen van de bankrelatie in strijd is met de redelijkheid en billijkheid, dan wel in strijd is met de op de bank rustende zorgplicht. In verband hiermee heeft hij – kort gezegd – het volgende aangevoerd:

- De consument is sinds 2002 klant bij de bank; er is sprake van een langdurige bank-relatie. Zijn ex-partner, die medicus was, heeft hem geïntroduceerd bij de bank. Naast de gebruikelijke bankzaken, zoals het aanhouden van diverse bankrekeningen, hypotheken en verzekeringen, is gaandeweg ook aandacht besteed aan een bescheiden aandelen-portefeuille. Na zijn echtscheiding in 2019 is er, mede door de financiële gevolgen van die scheiding, niet meer aan vermogensopbouw gedaan. Niettemin heeft hij sinds zijn echtscheiding gewoon kunnen bankieren bij de bank.

- De door de bank gegeven redenen voor de beëindiging overtuigen niet. Zo is de (strategische) keuze van de bank om zich te richten op beleggingsdienstverlening niet nieuw. De bank focust zich al jarenlang op deze dienstverlening, maar dit heeft in het verleden niet geleid tot het beëindigen van de bankrekeningen. Ook de stelling van de bank dat zij onder meer vanuit het oogpunt van kostenbeheersing heeft besloten de bankrelatie te beëindigen, overtuigt niet. Deze motivering strookt niet met de winst die de bank het afgelopen jaar heeft gerealiseerd.

- De consument ervaart de opzegging van de bankrelatie als respectloos. Hij voelt zich aan de kant geschoven, alsof de langdurige klantrelatie er niet toe doet. De beëindiging lijkt enkel ingegeven door financieel gewin van de bank, zonder oog voor de langdurige bankrelatie. Dit terwijl de bank in al die jaren substantieel financieel voordeel heeft genoten van de relatie – en dat nog steeds doet.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het over

3.1 Aan de commissie is de vraag ter beoordeling voorgelegd of de bank de bankrelatie mocht beëindigen. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank hiertoe mocht overgaan en licht dit als volgt toe.

Mag de bank de bankrelatie beëindigen?

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank de bevoegdheid heeft om de bancaire relatie op te zeggen. Dit is opgenomen in de onder 2.3 genoemde bedingen, in het bijzonder artikel 35 van de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen. Of een opzegging op grond van deze bepalingen rechtsgeldig is, moet worden beoordeeld aan de hand van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Die regel houdt in dat het beroep van de bank op deze bedingen niet rechtsgeldig is wanneer dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] Bij de binnen dit kader af te wegen belangen speelt de in artikel 2 van de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen neergelegde zorgplicht een rol.[2]

3.3 De bank heeft in haar opzeggingsbrieven van 18 juni 2024 (zie 2.5) en in haar schriftelijke reacties tijdens de procedure haar redenen voor het beëindigen van de bankrelatie en de wijze waarop zij dat heeft gedaan als volgt toegelicht. Zij heeft aangegeven dat zij ervoor heeft gekozen om zich te richten op beleggingsdienstverlening en dat algemene bankdiensten, zoals betalen en sparen, slechts nog als aanvullende dienst worden aangeboden. De bank begrijpt dat dit impact heeft op haar klanten en dat dit geen leuke boodschap is, zeker als er sprake is van een langjarige relatie zoals in het geval van de consument. Verder heeft de bank gesteld dat de impact voor de consument in praktische zin overzienbaar is omdat het voor de consument vrij makkelijk is om een betaalrekening te openen bij een andere bank. Ook heeft de bank, zoals vermeld in de opzeggingsbrieven, de consument ruim de tijd (zes maanden) gegeven om elders bankrekeningen te openen. Op verzoek van de consument heeft de bank de opzegging opgeschort; waardoor de consument in feite al ruim een jaar de tijd heeft gehad om elders een bankrekening te openen. De consument heeft in de schriftelijke en telefonische contacten met de bank nooit aangegeven te willen gaan beleggen. Op basis van het saldo van de bankrekeningen zou de consument op dit moment ook niet aanmerking komen voor haar beleggingsdienstverlening, aldus de bank.

3.4 De commissie merkt op dat zij begrijpt dat de aangekondigde beëindiging van de bankrekeningen voor de consument met name gelet op de langlopende bankrelatie tussen partijen als onprettig en respectloos wordt ervaren. Dit leidt er echter niet toe dat de handelwijze van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank heeft haar belang bij beëindiging van de bankrekeningen uiteengezet en daarbij aangevoerd dat de impact voor de consument in praktische zin gering is en de belangen van de bank bij de beëindiging dienen te prevaleren boven de belangen van de consument. De consument heeft dit op zijn beurt onvoldoende weersproken zodat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de bank handelt in strijd met de op haar rustende verplichtingen en zij de bancaire relatie moet continueren.

[1] Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl
[2] Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532.

De commissie acht hierbij van belang dat de bank de consument een redelijke termijn van zes maanden (in middels ruim één jaar) heeft geboden voor de beslissing of hij beleggingsdiensten wil gaan afnemen of wil overstappen naar een andere bank. Ook de overige argumenten van de consument zijn geen aanleiding voor de commissie om in het onderhavige geval af te wijken van eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.[3]

3.5 De commissie begrijpt dat de consument zijn bankrekeningen graag wil aanhouden, maar dat is onvoldoende voor het oordeel dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, mede gelet op de op de bank rustende zorgplicht, onaanvaardbaar is. De commissie acht de klacht van de consument dan ook ongegrond. De vordering zal worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn de onder 2.3 genoemde bedingen van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[3] GC Kifid nrs 2019-684, 2020-640, 2020-729 en 2024-0364, te vinden op www.kifid.nl