Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0813

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	20 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging bankrelatie. De consument klaagt over de beëindiging van zijn bankrelatie en vordert herstel daarvan. De consument is van mening dat zijn rekeninggebruik destijds is afgestemd met de bank. De bank heeft dit weersproken. De bank heeft daarnaast vastgesteld dat het gebruik door de consument van diens rekeningen en van de aan hem verstrekte volmachten in strijd is met de toepasselijke voorwaarden. De bank heeft de consument hierop in de periode 2021 tot en met 2023 meermaals aangesproken en gewaarschuwd dat de bankrelatie wordt geëvalueerd en mogelijk wordt beëindigd als hij zijn rekeninggebruik niet wijzigt. De bank heeft de consument diverse keren aangeraden zijn bankzaken elders onder te brengen. De consument wijzigde zijn rekeninggebruik niet en stapte niet over naar een andere bank. De bank heeft uiteindelijk in september 2023 de bankrelatie met de consument beëindigd. De commissie is van oordeel dat de bank in beginsel bevoegd was tot beëindiging van de klantrelatie over te gaan. De beëindiging wordt, gegeven de feiten en omstandigheden in dit geval naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid als niet onaanvaardbaar beoordeeld. De klacht van de consument wordt ongegrond geacht en de daaraan gerelateerde vorderingen worden 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 hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de rekening) met een kredietfaciliteit aan, een spaarrekening (hierna samen: de rekeningen) en maakte gebruik van Rabo Internetbankieren. Voorts waren er door andere houders van betaalrekeningen bij de bank drie volmachten verleend aan de consument. Op deze overeenkomsten zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) en de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 (hierna: ABB 2011), van toepassing verklaard. De relevante bepalingen van deze voorwaarden staan in de bijlage bij de uitspraak.

2.2 De bank heeft de consument op 20 juli 2021 een waarschuwingsbrief gestuurd. In die brief staat:

> *"(...) Op 15-07-2021 hebben wij contact gehad inzake de melding van misbruik van uw volmacht op 25-03-2021 ten gunste van uw betaalrekening.*
>
> *De Rabobank heeft vernomen dat er aangifte tegen u is gedaan van misbruik van volmacht/verduistering gelden in uw rol als inkomensbeheerder. Naar aanleiding van het onderzoek en uw verklaring heeft de Rabobank besloten u het voordeel van de twijfel krijgt en wij zetten hierom de klantrelatie met u voort.*
>
> *Deze brief is een officiële waarschuwing. De Rabobank wijst u erop dat het niet is toegestaan uw rekening te gebruiken voor inkomensbeheeractiviteiten of andere transacties namens derden. De Rabobank deelt u mede dat indien uw rekening in een toekomstige situatie op welk wijze dan ook betrokken raakt bij een (potentiële) melding van fraude dan wel oplichting, de relatie met u zal worden heroverwogen. (...)"*

2.3 De bank heeft de consument hierna nog drie keer geschreven dat is vastgesteld dat hij nog steeds zijn rekeningen gebruikt voor transacties voor derden en voor inkomensbeheeractiviteiten. En dat hij dit doet ondanks de hiervoor genoemde waarschuwingsbrief en de gemaakte afspraken over zijn rekeninggebruik. Dit staat in de brieven van de bank van 24 november 2021, van 3 maart 2022 en van 20 juli 2022.

2.4 In de laatste brief staat voorts dat op 5 april 2022 telefonisch de afspraken over zijn rekeninggebruik zijn besproken. En ook staat in deze brief dat toen is afgesproken dat de consument 3 maanden de tijd krijgt om gehoor te geven aan die afspraken. En dat dit betekent dat de consument per 1 september 2022 geen betalingen meer mag doen voor of namens derden en zijn inkomensbeheeractiviteiten moet beëindigen. Alsmede dat de bank dit per 1 september 2022 gaat controleren. En tot slot staat er in de brief dat als de consument zich niet aan de afspraken houdt de klantrelatie opnieuw zal worden beoordeeld en dit tot beëindiging van de klantrelatie kan leiden.

2.5 Hierop heeft de consument de bank op 25 augustus 2022 geschreven en zijn werkzaamheden toegelicht. Zo staat daarin dat de transacties niets van doen hebben met inkomensbeheeractiviteiten en de consument niet als bedrijf dergelijke werkzaamheden uitvoert. Al vele jaren biedt hij mensen die in financiële nood verkeren en met wie hij in nauw contact staat hulp zonder daarvoor een vergoeding in rekening te brengen, aldus de consument. Verder staat er in die brief:

> *(...) Ik zal geen gehoor geven aan Uw opdracht mijn financiële beheer zoals ik dat al 15 jaar heb uitgevoerd te staken. (...)".*

2.6 Op 13 januari 2023[1] heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over de uitslag van haar klantonderzoek dat de bank in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht is voortdurend te doen. Verder staat erin dat tijdens het telefonisch contact op 5 april 2022 was afgesproken dat de consument tot 1 juli 2022 de tijd zou krijgen om zijn hulp aan derden anders in te richten. En omdat de consument dit niet heeft gedaan op 20 juli 2022 een brief is gestuurd waarin hem tot 1 september 2022 de tijd is gegeven om met zijn werkzaamheden te stoppen. Maar dat de consument ook daaraan geen gehoor heeft gegeven en in zijn brief van 25 augustus 2022 heeft geschreven niet te stoppen met zijn werkzaamheden. Deze brief van de consument is meegenomen in het klantonderzoek. De bank heeft tot slot geschreven de consument op korte termijn over de uitkomst van haar heroverweging van de klantrelatie te berichten.

2.7 Op 2 februari 2023 heeft de bank de consument schriftelijk geïnformeerd over de overdracht van zijn dossier aan de afdeling Klantoffboarding. De reden om zijn klantdossier over te dragen aan deze afdeling is omdat de bank het klantonderzoek onvolledig heeft kunnen afronden, aldus de bank. Voorts staat in de brief dat de afspraken van 20 juli 2021 over het rekeninggebruik gehandhaafd blijven en de bank zich het recht voorbehoudt om de rekeningen per ommegaande te blokkeren als de consument zich niet aan de afspraken houdt.

2.8 Op 7 maart 2023 heeft de bank de consument haar voornemen aangekondigd om de klantrelatie te beëindigen omdat het uitvoeren van inkomensbeheeractiviteiten en betalingen voor derden via de rekening van de consument niet is toegestaan op grond van de ABV. De bank heeft herhaald de rekeningen te blokkeren als de consument zich niet aan de afspraken over het rekeninggebruik houdt. In de brief staat dat de consument zijn bank-zaken elders moet onderbrengen.

2.9 De consument heeft hierop gereageerd bij brief van 14 maart 2023 en daarin gesteld dat hij nooit heeft toegezegd de door de bank omschreven activiteiten te beëindigen.

2.10 Per brief van 3 mei 2023 heeft de bank de klantrelatie met de consument opgezegd per 4 juli 2023.

---

[1] Abusievelijk gedateerd op 13 januari 2022

In deze brief staat dat de opzegging verband houdt met het rekeninggebruik door de consument dat in strijd is met de ABB 2011 zoals dit met hem is gedeeld in de periode 20 juli 2021 tot en met 7 maart 2023. Vanwege de inkomensbeheeractiviteiten op de rekening van de consument is zijn betalingsverkeer niet transparant, aldus de bank. Het is om die reden dat de bank op grond van de Wwft wettelijk verplicht is de klantrelatie te beëindigen en de bank van haar opzeggingsbevoegdheid neergelegd in artikel 35 ABV gebruik maakt en alle overeenkomsten met de consument opzegt.

2.11 De consument heeft tegen dit besluit van de bank bezwaar aangetekend. De bank heeft dit bezwaar afgewezen.

2.12 In de mail van de bank van 16 juni 2023 staat dat de consument niet wordt beschuldigd van daadwerkelijk witwassen van gelden dan wel andere malversaties. Het gaat erom dat het rekeninggebruik door de consument in strijd is met de toepasselijke algemene voorwaarden die mede een transparant betalingsverkeer beogen, aldus de bank. Verder staat er in deze mail dat de bank betreurt dat de brieven van de consument niet of niet naar wens zijn beantwoord en verzoekt zij de consument de brieven naar de Raad van Bestuur over zijn schadeclaim opnieuw toe te sturen. Ook schrijft de bank dat de consument tegen de afwijzing van zijn bezwaar een klacht kan indienen. En als hij dat doet vóór 3 juli 2023 de bank de beëindiging van de bankrelatie 'on hold' zal plaatsen. Tot slot heeft de bank herhaald dat de consument geen inkomensbeheeractiviteiten mag uitvoeren op zijn rekening.

2.13 Op 23 juni 2023 heeft de bank de consument gemaild dat per 27 juni 2023 zijn betaalrekening voor bij- en afschrijvingen wordt geblokkeerd. De bank heeft vastgesteld dat de consument nog steeds inkomensbeheeractiviteiten verricht en transacties voor derden ten laste van zijn rekening uitvoert.

2.14 Omdat de consument vóór 3 juli 2023 een klacht heeft ingediend over de beëindiging van de bankrelatie, heeft de bank de beëindiging 'on hold' gezet.

2.15 Op 6 juli 2023 heeft de bank na daartoe door een door de consument geraadpleegde advocaat over de blokkering van de rekening te zijn aangeschreven, de rekening uit coulance gedeblokkeerd. Aan de deblokkering heeft de bank de voorwaarde verbonden dat de consument geen inkomensbeheeractiviteiten of soortgelijke activiteiten op zijn rekening verricht. En aangegeven dat als de consument dit wel gaat doen, de rekening per direct wordt geblokkeerd. De bank heeft de consument voorts aangeraden elders een rekening te openen.

2.16 In het kader van de interne klachtprocedure heeft de bank de consument bericht dat de beëindigingsdatum van de rekening van 4 juli 2023 wordt verschoven naar 22 september 2023.

2.17 Met de brief van 5 september 2023 heeft de bank de interne klachtprocedure afgerond en de klacht van de consument over de beëindiging van de klantrelatie afgewezen.

De bank heeft in deze brief de contactmomenten met de consument opgesomd en toegelicht en verder vastgesteld dat de consument ondanks haar verzoeken en waarschuwingen blijft volharden in de uitvoering van zijn werkzaamheden. De bank schreef voorts het volgende. Zij wil op geen enkele manier betrokken worden bij niet transparant betalingsverkeer en het oneigenlijk gebruik van zowel de rekeningen als van de afgegeven volmachten. Een volmacht is ervoor bedoeld iemand te helpen met de financiën in die zin dat toestemming wordt gegeven om bij- en afschrijvingen te bekijken en/of geld over te maken, aldus de bank. Het is niet de bedoeling dat de consument het beheer van de rekening van de volmachtgever overneemt en gelden van en naar de rekening van de consument worden overgeboekt, aldus de bank. In de brief van de bank staat:

> *"(...) In uw schrijven heeft u ook aangegeven dat het aantal personen die zich in problematische schuldensituaties bevinden is toegenomen. Hierdoor kunt u zich niet meer onttrekken aan het feit dat u geen beroep of bedrijf zou uitoefenen, ook al is het op pro-deo basis. Ook heeft u een volmacht geregeld om namens de betreffende personen met schuldsaneerders en incassobureaus te spreken en te handelen. Daarnaast blijkt uit de omschrijvingen op uw rekening bij transacties dat u voorschotten en leningen verstrekt. (...)"*

2.18 In de brief van 5 september 2023 heeft de bank ook de vordering van de consument tot vergoeding van de geldopname op 10 maart 2020 door een cliënt van hem afgewezen. De bank heeft toegelicht dat die geldopname door de cliënt zelf is uitgevoerd, niet door hem is betwist en het de verantwoordelijkheid van die cliënt is om al dan niet een dergelijke transactie uit te voeren.

2.19 De consument heeft bij een andere een bankrekening geopend.

De klacht en vordering

2.20 De consument klaagt over de beëindiging van zijn klantrelatie met de bank. De consument vordert dat zijn klantrelatie wordt hersteld. Voorts klaagt de consument over de klacht-behandeling door de bank, die hij ver beneden peil acht. Volgens de consument vond hoor en wederhoor niet plaats, reageerde de bank niet op zijn (aangetekende) brieven en zijn de brieven van de bank automatisch gegenereerd en niet ondertekend.

2.21 De consument vordert vergoeding door de bank van de door zijn cliënt uitgevoerde geldopname op 10 maart 2020. De brief die hij hierover naar de Raad van Bestuur heeft gestuurd is nooit beantwoord, aldus de consument. Ook vordert de consument betaling door de bank van € 465,- zijnde het tegoed op zijn rekening, betaling van de volledige advocaatkosten en een vergoeding van € 4.000,- aan smartengeld. Ter onderbouwing van zijn klacht en vordering heeft de consument -kort en zakelijk samengevat- het volgende aangevoerd.

2.22 De consument kon op basis van de door zijn cliënten ondertekende machtigingen alle handelingen doen die in het kader van schuldsanering verricht moesten worden.

Destijds is met de vestiging van de bank in Dordrecht afgesproken dat voor de cliënten van de consument 2 bankrekeningen worden geopend, een inkomstenrekening en een zakgeldrekening. De inkomstenrekening werd geblokkeerd voor de cliënten zodat de cliënten niet aan hun geld konden komen. Uit het oogpunt van beheersbaarheid werden de rekeningen van de cliënten aan de betaalrekening van de consument gekoppeld. Toen de Rabo-App werd ingevoerd ontstonden er problemen omdat de cliënten daarmee toegang kregen tot de 2 rekeningen met als gevolg dat de cliënten geld konden opnemen zodra hun inkomen of uitkering was bijgeschreven. Dan was het een *"gevecht"* wie het eerst het geld kon veiligstellen, aldus de consument, de maandelijkse uitgaven van de cliënten moesten immers betaald worden. De gelden op de inkomstenrekening werden daarom door de consument *"weggesluisd"* meestal naar zijn spaarrekening, hetgeen nooit tot problemen leidde. Ook kwam het wel eens voor dat betalingen moesten worden verricht maar de uitkering nog niet was bijgeschreven. Dan betaalde de consument één en ander uit eigen zak om na de bijschrijving van de uitkering de betaling te verrekenen.

2.23 De consument vindt dat uit het voorgaande volgt dat zijn rekeninggebruik niet kwalificeert als inkomensbeheeractiviteiten. De consument is geen inkomensbeheerder zoals professionele kantoren deze rol uitvoeren. De consument heeft met zijn cliënten een sterke persoonlijke band. Het ging in de meeste gevallen niet alleen om geldzaken maar ook om de daarachter liggende oorzaak. De consument stelt het belang van de cliënt voorop en heeft nooit een cent voor zijn werkzaamheden gevraagd of ontvangen.

2.24 Over het voorval uit 2021 (zie hiervoor onder 2.2) legde de consument uit dat de desbetreffende cliënt kampte met een geestelijke stoornis als gevolg van overmatig alcoholgebruik. De consument heeft op verzoek van diens ouders zijn financiën behartigd. De consument heeft op een bepaald moment een groot bedrag van die cliënt veiliggesteld door dat bedrag van de rekening van de cliënt over te boeken naar zijn eigen rekening. Het is deze cliënt geweest die boos bij de consument is weggegaan en -zoals later is gebleken- contact had met de politie. Het is ook deze cliënt die op 10 maart 2020 geld van zijn eigen rekening heeft opgenomen. Dit kon gebeuren vanwege een storing bij de bank. De bank is toen in gebreke gebleven om tijdig maatregelen te nemen om geldopnames te voorkomen, aldus de consument.

2.25 De consument vindt dat het niet aan de bank is om te bepalen van wie hij geld ontvangt en naar wie hij geld overboekt. De consument vindt dat hij als rekeninghouder gemachtigd is *"ALLE"* handelingen te verrichten voor zover die niet in strijd zijn met de wet. Dat de regels van de bank veranderen en op grond daarvan de handelwijze van de consument niet meer zou zijn toegestaan, betwijfelt de consument. De bank had alsdan met hem moeten overleggen en dat is niet gebeurd. Zonder medeweten of toestemming van de consument heeft de bank stelselmatig zijn rekeningen door gesnuffeld zonder hem daarover tekst en uitleg te geven.

2.26 Na de opheffing van de bankrelatie heeft de consument 4 maanden zonder bankrekening gezeten, hetgeen tot vele problemen leidde en stress veroorzaakte.

Het verweer

2.27 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

Inleiding

3.1 De commissie dient allereerst te beoordelen of de bank de klantrelatie met de consument mocht beëindigen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe in dit geval mocht overgaan. De klachten van de consument over de kwaliteit van de klachtbehandeling, wijst de commissie af. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Beëindiging bankrelatie: toetsingskader

3.2 Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van de opzegging van de rekeningen wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden, in dit geval de ABV en de ABB 2011 en ook door de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Met betrekking tot dit wetsartikel is voor dit geval van belang dat een opzegging, ondanks een daartoe bestaande bevoegdheid, onder de gegeven omstandigheden niet geldig is als zij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2]

3.3 Dat de bank de bevoegdheid heeft om de rekeningen op te zeggen is niet door de consument bestreden. Deze opzeggingsbevoegdheid volgt uit artikel 35 ABV. En ook uit artikel 15 lid 2 ABB 2011 waarin staat dat als de bank de overeenkomst beëindigt zij een opzegtermijn van minimaal 2 maanden hanteert. De bank heeft de opzegging gebaseerd op oneigenlijk gebruik van de rekening en de volmachten, zoals neergelegd in artikel 17 en artikel 26 van de ABB 2011.

De bank mocht de bankrelatie beëindigen

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen. Allereerst omdat is komen vast te staan dat sprake is van oneigenlijk gebruik door de consument van de rekeningen en van de aan hem verstrekte volmachten. Zijn handelwijze, die gekwalificeerd dient te worden als inkomensbeheeractiviteiten is in strijd met de ABV en de ABB 2011.[3] De stelling van de consument dat zijn handelwijze niet als zodanig kan worden opgevat vanwege zijn band met de cliënten en hij zijn werkzaamheden pro deo verricht, verandert dit niet.

---

[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4

[3] Zie artikel 17 van deze voorwaarden (Niet toegestaan gebruik van betaalrekening en bankdiensten) en artikel 26 (Volmacht), de tekst van deze artikelen staan in de bijlage.

Dit leidt ertoe dat de opzegging van de bancaire relatie in overeenstemming is met wat partijen daarover zijn overeengekomen. Het is de commissie verder niet gebleken dat de bank haar opzegbevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Dit oordeel licht de commissie verder toe.

3.5 Dat, zoals de consument stelt, zijn rekeninggebruik destijds met de bank is afgestemd en geaccordeerd, is niet komen vast te staan. De bank heeft dit weersproken. De bank heeft aangevoerd dat een dergelijke afstemming niet blijkt uit haar administratie. Ook is in haar systemen (waaronder het archief) geen toestemming voor de werkwijze van de consument terug te vinden, aldus de bank. Door zijn stellingen hierover niet nader te onderbouwen maar te herhalen, is de consument er niet in geslaagd om aan te tonen dat zijn rekening-gebruik met de bank is afgestemd en geaccordeerd. Dat de consument, zoals hij stelt, al vele jaren op deze wijze handelde, maakt dit niet anders.

3.6 Verder wordt van belang geacht dat de bank -voordat zij overging tot beëindiging van de bankrelatie in september 2023- de consument al vanaf juli 2021 meer dan eens per brief, per mail en telefonisch liet weten dat zijn rekeninggebruik niet is toegestaan en hem meermaals de gelegenheid heeft geboden zijn werkzaamheden af te bouwen. Dat de consument hieraan geen gehoor gaf maar ondanks de waarschuwingen en aanwijzingen van de bank zijn handelwijze voortzette ook na de voorwaardelijke deblokkering van zijn rekening, staat vast. De commissie begrijpt dat dit alles, zoals de bank stelt, tot een vertrouwensbreuk heeft geleid.

3.7 Ook de stelling van de consument dat hij door de opzegging in (financiële)problemen is geraakt doordat hij 4 maanden niet over een rekening beschikte, maakt dit -gelet op de omstandigheden van dit geval- niet anders. Het is de consument geweest die zich onverzettelijk toonde over een periode van meer dan 2 jaar.

Cliëntenonderzoek

3.8 Dat de bank volgens de consument niet gerechtigd zou zijn om zijn rekeninggebruik te onderzoeken, passeert de commissie. De commissie overweegt dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft)[4] verplicht is cliëntenonderzoek te doen zoals het onderzoeken van het rekeningverloop. De bank is ook gerechtigd de consument daarover te bevragen. Bovendien staat vast dat de bank de rekeningen van de consument ging onderzoeken en daarover met hem contact opnam nadat zij in 2021 een signaal ontving over zijn activiteiten als gevolmachtigde.

[4] Zie artikel 3 lid 2 sub f Wwft, wettekst staat in de bijlage.

Klachtbehandeling

3.9 Het dossier biedt geen steun voor hetgeen de consument over de klachtbehandeling door de bank heeft gesteld. Er is wel degelijk sprake geweest van hoor en wederhoor waarbij de bank diverse keren heeft toegelicht waarom zijn rekeninggebruik strijdig is met de toepasselijke voorwaarden. Ook heeft de bank verschillende keren toegelicht dat op haar een wettelijke verplichting rust tot het verrichten van cliëntenonderzoek. Op de stelling van de consument dat de bank niet reageert op zijn brieven heeft de bank geantwoord dat door de Raad van Bestuur geen brief is ontvangen. Of de consument het verzoek van de bank die brief wederom toe te sturen heeft opgevolgd, is gesteld noch gebleken. De commissie gaat, tot slot, voorbij aan de algemeen en niet onderbouwde stellingen van de consument over de automatisch gegenereerde en/of niet ondertekende brieven omdat het de commissie niet duidelijk is welk rechtsgevolg de consument aan die stellingen verbindt.

Vorderingen

3.10 De commissie komt niet toe aan het beoordelen van de vorderingen omdat de klacht van de consument ongegrond wordt geoordeeld.

Conclusie

3.11 De conclusie dient te luiden dat de klacht van de consument in beide onderdelen ongegrond wordt geoordeeld met als gevolg dat de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 35 ABV en de artikelen 15, 17 en 26 ABB 2011 van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze 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 oktober 2023, 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 is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie is te vinden op 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving / de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek (BW) Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 – Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en uw mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

!. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wt1 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. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 35 - Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dat 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.

Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011

Hoofdstuk 3 Algemeen

7. Aanwijzingen en voorschriften van de bank opvolgen
Wij kunnen aanwijzingen en voorschriften geven. Bijvoorbeeld voor het veilig gebruik van internet en geldautomaten. En voor het gebruik van bankpassen, creditcards en hulpmiddelen die wij u geven. U moet deze aanwijzingen en voorschriften opvolgen. Aanwijzingen en voorschríften kunnen gewijzigd worden.

15. Beëindiging van de overeenkomst
(...)
2 *Wij zeggen de overeenkomst op*
Ook wij kunnen de overeenkomst beëindigen door deze op te zeggen. Doen wij dit, dan geldt een opzegtermijn van minimaal twee maanden.
(...)
6 Voorwaarden blijven gelden
Opschorting, beëindiging of ontbinding van de overeenkomst ontslaat u niet van uw verplichtingen tegenover ons. Deze algemene voorwaarden blijven gelden totdat u aan al uw verplichtingen heeft voldaan en er geen nieuwe verplichtingen meer kunnen ontstaan.

17. Niet toegestaan gebruik van betaalrekening en bankdiensten
U bent ervoor verantwoordelijk dat de rekening en betaaldiensten niet worden gebruikt voor zaken die:

a in strijd zijn met de wet;
b inbreuk maken op rechten van iemand anders;
c om andere redenen onrechtmatig zijn;
d de bancaire relatie tussen u en ons schade toebrengen;
e naar onze mening schade toebrengen of kunnen toebrengen aan onze reputatie of de onkreukbaarheid van het bankwezen in gevaar brengen.

26. Volmacht
1. U mag aan iemand anders toestemming geven om namens u de rekening te gebruiken. Deze toestemming noemen wij volmacht, de persoon aan wie u deze toestemming heeft gegeven is de gevolmachtigde. Wij kunnen voorwaarden stellen aan deze volmacht. Wij zijn niet verplicht om de gevolmachtigde de rekening te laten gebruiken.
2. De regels die voor u gelden, gelden ook voor de gevolmachtigde. Dit geldt ook voor de aanwijzingen en voorschriften. U moet er dus voor zorgen dat de gevolmachtigde deze regels, de voorschriften en aanwijzingen kent en zich eraan houdt. Dat geldt ook voor de wijzigingen daarvan.

Relevante bepalingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

§ 2.1. Cliëntenonderzoek

Artikel 3

1 Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2 Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;

c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;

d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;

e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.