Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1135

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (verder te noemen de oma), namens haar kleindochter mevrouw [naam 2] (verder te noemen de consument)
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Beëindiging beleggingsrekening. De consument heeft het identificatieproces niet voltooid, waarna de bank de beleggingsrekening van de consument beëindigd heeft. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank onvoldoende zorgvuldig gehandeld door zonder voorafgaande waarschuwing de beleggingsrekening te beëindigen. Deze onzorgvuldigheid is niet zodanig dat het de beëindiging ontoelaatbaar maakt, maar het leidt er wel toe dat de bank, voor zover redelijk, de schade als gevolg van de beëindiging van de beleggingsrekening moet vergoeden.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvullende reactie van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consument.

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 In 2009 heeft de oma van de consument voor elk van haar drie kleindochters (onder wie de consument) een beleggingsrekening geopend bij de bank. De consument was destijds minderjarig.

2.2 Op [datum] 2021 is de consument 18 jaar (en dus meerderjarig) geworden. In dat kader heeft de bank op 11 juli 2021 een 'bijna 18 jaar brief' naar de ouders van de consument gestuurd. In deze brief geeft de bank aan dat de consument, voordat zij vanaf haar 18e verjaardag zelfstandig over de rekening kan beschikken, zich eerst moet identificeren. In de brief vraagt de bank om een afspraak te maken met AMP, een bedrijf dat bij de klant thuis langskomt om persoonlijk te identificeren. Verder geeft de bank in de brief aan dat als de consument zich niet voor haar 18e verjaardag identificeert, de rekening geblokkeerd wordt totdat de identificatie is afgerond.

2.3 Op [datum] 2021 – de datum waarop de consument 18 jaar werd – had er nog geen identificatie van de consument plaatsgevonden. De bank heeft de beleggingsrekening daarom geblokkeerd voor opnames. Dezelfde dag heeft de bank de consument een 'net 18 jaar brief' gestuurd en daarin aangegeven dat de rekening geblokkeerd blijft tot de identificatie is afgerond.

2.4 In de maanden daarna is er enige communicatie geweest tussen de bank en de consument (en haar moeder en oma), met name over het machtigen van de moeder en oma tot de rekening van de consument. In die communicatie heeft de bank erop gewezen dat de identificatie nog niet voltooid was.

2.5 Op 23 januari 2024 had er nog steeds geen identificatie van de consument plaatsgevonden. De bank heeft daarom de beleggingsrekening van de consument beëindigd en alle beleggingen verkocht. De opbrengst is tijdelijk op een exit-rekening gestald.

2.6 Nadat eerst haar oma (op 23 januari 2024) en haar moeder (op 26 januari 2024) telefonisch contact hadden opgenomen met de bank, heeft op 5 februari 2024 de consument zelf met de bank gesproken. De bank heeft toen aangegeven dat de consument de keuze had tussen 1) zich alsnog identificeren en een nieuwe beleggingsrekening openen en 2) aangeven naar welk rekeningnummer de bank het saldo van de exit-rekening zou kunnen overboeken. Verder is afgesproken dat de consument uiterlijk 7 februari 2024 haar keuze aan de bank zou doorgeven.

2.7 De consument heeft haar keuze (nog) niet doorgegeven aan de bank. Wel heeft de oma van de consument een klacht ingediend over de beëindiging van de beleggingsrekening van haar kleindochter.

De klacht en vordering

2.8 De oma van de consument vindt het onterecht dat de bank zonder overleg de beleggingsrekening beëindigd heeft en alle beleggingen heeft verkocht. Namens de consument vordert zij dat de bank de beleggingsrekening herstelt (desnoods onder een nieuw nummer) en haar beleggingsportefeuille weer in dezelfde staat inricht, conform die van haar zussen.

Het verweer

2.9 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

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen en haar rekening mocht opheffen.

3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang dat de bank te maken heeft met allerlei wettelijke verplichtingen. Zo is de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht om een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek moet de bank (onder meer) in staat stellen om de cliënt te identificeren en de identiteit te verifiëren (artikel 3 lid 2 onder a Wwft). Als de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen; dit is bepaald in artikel 5 lid 3 Wwft.

3.3 Dat de bank in 2021 de consument gevraagd heeft om zich te identificeren, heeft te maken met deze wettelijke verplichtingen. De oma van de consument heeft aangevoerd dat het voor hen niet helemaal duidelijk was wat er precies van hen verwacht werd. De commissie is echter van oordeel dat de bank in 2021 voldoende duidelijk heeft gemaakt dat de consument zich moest identificeren. En hoewel het niet uit onwil is geweest dat de consument zich niet heeft geïdentificeerd, doet dat niets af aan het feit dat het identificatie-proces niet voltooid was en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet kon afronden. Dat de bank de beleggingsrekening van de consument beëindigd heeft, is dus niet omdat de bank de consument (of haar oma) verdenkt van witwassen of andere criminele praktijken, maar enkel en alleen omdat de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht was om de relatie met de consument te beëindigen. Gelet op deze wettelijke verplichting – en het algemene uitgangspunt dat duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd in beginsel kunnen worden opgezegd – is de commissie van oordeel dat de opzegging van de relatie met de consument rechtsgeldig was.

3.4 Wél vindt de commissie dat de bank in deze zaak zorgvuldiger te werk had moeten gaan. Op grond van de eisen van redelijkheid & billijkheid, die de rechtsverhouding tussen de bank en de consument – en de opzegging daarvan – mede beheersen, moet de bank namelijk een bepaalde mate van zorgvuldigheid jegens de consument in acht nemen. In deze zaak is dat onvoldoende gebeurd. Op 10 november 2021 heeft de bank de consument er voor het laatst op gewezen dat de identificatie nog niet voltooid was. Daarna heeft de bank de situatie ruim twee jaar laten voortduren; pas in januari 2024 is de bank overgegaan tot beëindiging van de beleggingsrekening. De commissie kan zich goed voorstellen dat de (oma van de) consument onaangenaam verrast was door de plotselinge beëindiging van de beleggingsrekening.

Het was zorgvuldiger geweest als de bank in december 2023 of begin januari 2024 de consument een (laatste) waarschuwing had gestuurd dat zij zich moest identificeren en dat de rekening beëindigd zou worden als de consument het identificatieproces niet zou voltooien. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank onvoldoende zorgvuldig gehandeld door zonder voorafgaande waarschuwing de beleggingsrekening te beëindigen. Deze onzorgvuldigheid is niet zodanig dat het de beëindiging ontoelaatbaar maakt, maar het leidt er wel toe dat de bank, voor zover redelijk, de schade als gevolg van de beëindiging van de beleggingsrekening moet vergoeden.

3.5 De schade zit met name in het feit dat de bank de beleggingen op 23 januari 2024 verkocht heeft. Als de beleggingsrekening niet beëindigd was, dan had de consument de beleggingen nog in haar beleggingsportefeuille gehad en had zij van een (eventuele) koersstijging kunnen profiteren. Door de beëindiging van haar beleggingsrekening is de consument deze (eventuele) koerswinst misgelopen. Voor zover de koersen thans hoger zijn dan de koersen op 23 januari 2024, heeft de consument schade geleden. De bank heeft er echter terecht op gewezen dat de consument haar schade had kunnen beperken door op 7 februari 2024 een nieuwe beleggingsrekening te openen en haar beleggingen weer aan te kopen tegen de op dat moment geldende koersen. De bank heeft voor deze peildatum gekozen, omdat zij met de consument had afgesproken dat zij uiterlijk op 7 februari 2024 haar keuze zou doorgeven. Hoewel een andere peildatum ook mogelijk was geweest, vindt de commissie 7 februari 2024 geen onredelijke keuze. De commissie sluit daarom aan bij deze peildatum en oordeelt dat de bank de misgelopen koerswinst tussen 23 januari 2024 en 7 februari 2024 aan de consument moet vergoeden. De bank heeft uitgerekend dat de misgelopen koerswinst over die periode € 94,55 bedraagt. De slotsom is daarom dat de bank dit bedrag aan de consument moet vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument een bedrag van € 94,55 vergoedt. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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