Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0669

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (verder te noemen de bewindvoerder), namens haar moeder mevrouw [naam 2] (verder te noemen de consument)
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Identificatie. De consument verblijft in een verpleeghuis en kan daarom niet naar het bankkantoor komen voor identificatie. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende redelijke alternatieven aangeboden. 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 bewindvoerder; 2) de aanvullende stukken; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de bewindvoerder; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op dinsdag 16 juli 2024. De bewindvoerder nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel de heer mr. [naam 3] (advocaat) en mevrouw [naam 4] (medewerker bank).

1.3 De bewindvoerder 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 had een spaarrekening bij Roparco. Eind oktober 2022 zijn de bank en Robeco gestopt met Roparco. De rekeninghouders zijn hier per e-mail over geïnformeerd. Het Roparco-saldo van rekeninghouders die nog geen betaal- of spaarrekening hadden bij de bank – onder wie de consument – is tijdelijk gestald op een inactieve rekening bij de bank. Op deze rekening wordt geen rente uitgekeerd. Om het tegoed op deze rekening te kunnen vrijgeven, vereist de bank dat de rekeninghouder zich identificeert.

2.2 Identificatie van klanten vindt doorgaans plaats op een bankkantoor.

De dochter van de consument – die in mei 2023 bewindvoerder en mentor is geworden van haar moeder – heeft de bank laten weten dat dat voor haar moeder niet mogelijk is, aangezien die in een verpleeghuis verblijft. De bank heeft daarop andere opties aangeboden. De eerste optie was via de Rabo Mobiel Identificeren App. Daarbij zou de bewindvoerder met haar telefoon een gezichtsscan van haar moeder moeten maken. Een andere optie was dat een medewerker van de bank of van een notariskantoor zou langskomen bij het verpleeghuis om daar de consument te identificeren.

2.3 De bewindvoerder heeft de bank laten weten dat haar moeder wilsonbekwaam is en dat de door de bank aangeboden opties op medische gronden niet mogelijk waren. Als mogelijke oplossing heeft de bewindvoerder aangegeven dat de verpleeghuisarts bereid is een schriftelijke verklaring af te geven dat de consument daar woont en dat ze leeft. De bank heeft daarop laten weten dat zij niet akkoord gaat met de door de bewindvoerder voorgestelde oplossing.

2.4 De bewindvoerder heeft vervolgens een klacht ingediend. In de klachtprocedure heeft de bank aangegeven dat zij bereid is om een uitzondering te maken door toch een verklaring van de verpleeghuisarts te accepteren als verificatie van de identiteit van de consument. De bewindvoerder heeft evenwel besloten om haar klacht te handhaven.

De klacht en vordering

2.5 De bewindvoerder vindt dat de identificatiemethoden die de bank aanbiedt, te ingrijpend zijn voor haar moeder. Haar moeder is namelijk wilsonbekwaam en verblijft in een verpleeghuis. De bewindvoerder vindt dat identificatie van de bewindvoerder volstaat en dat, indien de bank toch identificatie van haar moeder zou mogen verlangen, de rechterlijke beschikking waarbij haar moeder onder bewind werd gesteld (in combinatie met een identificatie van de bewindvoerder zelf), voldoende zou moeten zijn. De bewindvoerder wil graag dat er een oplossing komt voor haar moeder (en in het verlengde daarvan: voor deze groep van medisch kwetsbare mensen).

2.6 Daarnaast vordert de bewindvoerder een schadevergoeding van € 800,- Het Roparco-saldo van de consument (ruim € 40.000,-) staat namelijk al lange tijd op een inactieve rekening, zonder dat er rente over wordt vergoed. De consument is daardoor rente misgelopen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Wijze van identificatie

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de consument mocht verplichten om zich te identificeren en zo ja, of de bank de consument mocht verplichten om dat te doen via de door de bank aangeboden identificatiemethoden of dat de bank – zoals de bewindvoerder betoogt – genoegen had moeten nemen met de rechterlijke beschikking waarbij de goederen van de consument onder bewind zijn gesteld (in combinatie met identificatie van de bewindvoerder).

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank moet weten wie haar klanten zijn, ook in het geval waarin uitsluitend een bewindvoerder – en dus niet de klant zelf – met de bank kan handelen, en dat zij een zekere beleidsvrijheid heeft om te bepalen hoe zij haar cliënten-onderzoek inricht.[1] De beleidsvrijheid van de bank wordt evenwel begrensd: het gebruik maken van die vrijheid mag namelijk niet onaanvaardbaar zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Concreet betekent dit het volgende. De bank mag cliënten verplichten om gebruik te maken van een bepaalde identificatiemethode. Echter, onder omstandigheden – bijvoorbeeld als die identificatiemethode te belastend is voor de cliënt – zou het onaanvaardbaar kunnen zijn als de bank onverkort vasthoudt aan die identificatiemethode. Als de bank verneemt dat een identificatiemethode te belastend is voor een cliënt, mag verwacht worden dat de bank meedenkt en waar mogelijk een passend alternatief aanbiedt.

3.3 De commissie stelt vast dat de bank, toen bleek dat de consument niet in staat was om bij een bankkantoor langs te komen, meerdere alternatieven heeft aangeboden. Aanvankelijk had de bank twee opties aangeboden: 1) via de Rabo Mobiel Identificeren App; 2) door een medewerker van de bank of van een notariskantoor die bij het verpleeghuis zou langskomen om daar de consument te identificeren. Tijdens de klachtprocedure heeft de bank zich bereid verklaard om in deze zaak ook een verklaring van de verpleeghuisarts te accepteren. Ter zitting heeft de bank nog een vierde optie aangeboden (namelijk een foto van de consument en van het identiteitsbewijs van de consument).

[1] In eerdere uitspraken (zie onder meer GC Kifid nr. 2021-0606, 2022-0220 en 2022-0320) is over het cliëntenonderzoek het volgende overwogen. De verplichting om de klant te identificeren en de identiteit te verifiëren is een resultaatsverplichting. In de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is namelijk voor een *principle based* benadering gekozen. Dit betekent dat de Wwft niet gedetailleerd voorschrijft hoe het cliëntenonderzoek moet worden verricht, maar tot welk resultaat het onderzoek moet leiden. Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf.

3.4 De bewindvoerder vindt al deze opties te belastend voor haar moeder. Volgens de bewindvoerder zijn de door de bank aangeboden opties “op medische gronden” niet mogelijk. Zij heeft dit echter niet verder toegelicht. Dat het voor een medisch kwetsbaar persoon in een verpleeghuis belastend kan zijn als een onbekend iemand langskomt, valt op zich wel te begrijpen. Maar waarom het maken van een gezichtsscan of foto gemaakt door de bewindvoerder (en dus door een voor haar moeder vertrouwd gezicht) belastend zou zijn, valt niet zonder meer in te zien. Nu de bewindvoerder haar stelling niet verder heeft toegelicht, kan de commissie niet tot de conclusie komen dat deze identificatie-methoden te belastend zijn. Verder volgt de commissie de bewindvoerder niet in haar stelling dat een verklaring van de verpleeghuisarts (waarin deze de identiteit van de moeder bevestigt) niet passend zou zijn, omdat het om medische informatie zou gaan. Daarbij merkt de commissie op dat de bank heeft aangegeven dat er geen medische informatie over de gezondheid van de consument in hoeft te staan, maar slechts een mededeling over de identiteit van de consument. Bovendien heeft de bewindvoerder deze optie aanvankelijk zelf voorgesteld aan de bank. De commissie ziet dan ook niet in waarom deze optie bezwaarlijk zou zijn.

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende redelijke alternatieven aangeboden. Het is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de bank niet ook nog andere alternatieven heeft geboden. Reeds om die reden hoeft de bank niet akkoord te gaan met het door de bewindvoerder voorgestelde alternatief van een rechterlijke beschikking.[2] Voor zover de bewindvoerder vordert dat de bank de rechterlijke beschikking als identificatiemethode accepteert, moet deze vordering worden afgewezen.

Misgelopen rente

3.6 Wat betreft de vordering tot schadevergoeding overweegt de commissie als volgt. Doordat de identificatie van de consument nog niet heeft plaatsgevonden, staat het Roparco-saldo al lange tijd op een inactieve rekening bij de bank (waar geen rente op wordt vergoed, met als gevolg dat de consument rente is misgelopen). Zoals hiervoor is overwogen, hoefde de bank in deze zaak niet mee te gaan in de door de bewindvoerder gewenste identificatie-methode. Het kan de bank daarom niet worden aangerekend dat het Roparco-saldo nog steeds op een inactieve rekening staat. De bank is daarom niet aansprakelijk voor de misgelopen rente. Dit betekent dat ook deze vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Partijen verschillen overigens van mening over de vraag of de rechterlijke beschikking een geschikte identificatiemethode is. Deze vraag hoeft in deze zaak echter niet beantwoord te worden. Bij de beoordeling van de onaanvaardbaarheid van het beleid van de bank gaat het immers om de vraag of de door de bank aangeboden identificatiemethoden verdedigbaar zijn en niet om de vraag of de door de bewindvoerder gewenste identificatiemethode verdedigbaar is (of zelfs meer geschikt zou zijn).

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 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