

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0979

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	7 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Landenbeleid. De bank heeft vanwege haar landenbeleid de rekeningen van de consument bij de bank opgezegd. De consument vordert dat de bank wordt verplicht om haar rekeningen te herstellen of om een nieuwe rekening voor haar te openen. De vorderingen van de consument 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reacties van de consument en 7) de reacties daarop 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 woont in Libanon.
- 2.2 De consument had rekeningen (hierna: de rekeningen) bij de bank. Hierop waren de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Een relevante bepaling van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.3 Op 13 januari 2022 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij in verband met gewijzigd landenbeleid heeft besloten in sommige landen haar dienstverlening niet meer aan te bieden en dat dit ook geldt voor het land waarin de consument woont. De consument is in die brief een termijn van zes maanden gesteld om de rekeningen te beëindigen. In de brief staat verder dat de rekeningen zullen worden geblokkeerd als de consument de rekeningen niet binnen de gestelde termijn heeft beëindigd. Op 13 april 2022 en 15 juni 2022 heeft de bank per brief herinneringen gestuurd aan de consument.
- 2.4 In januari 2023 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank, waarin de consument heeft aangegeven dat zij de brieven van 13 januari 2022, 13 april 2022 en 15 juni 2022 niet heeft ontvangen.
- 2.5 In februari 2023 heeft de consument een formulier ingevuld voor de beëindiging van de rekeningen, waarna de rekeningen zijn beëindigd.
- 2.6 Op 31 oktober 2023 heeft de consument de bank per e-mailbericht verzocht om haar rekeningen te herstellen. In het e-mailbericht heeft de consument onder meer aangegeven dat zij in een moeilijke situatie is gekomen door de beëindiging van de rekeningen. Zij heeft aangegeven dat haar vader in [maand] 2023 is overleden en dat zij een Nederlandse rekening op haar naam nodig heeft om haar erfdeel van de nalatenschap te kunnen ontvangen. Ook heeft zij aangegeven dat er sinds 2019 een bankencrisis is in Libanon en dat zij bij de bank in Libanon maximaal een bedrag van 100 Amerikaanse dollars per maand kan opnemen.
- 2.7 Op 3 november 2023 heeft de bank het verzoek van de consument afgewezen.
- 2.8 Op 4 november 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Op 20 november 2023 heeft de bank de klacht afgewezen. Op 21 november 2023 heeft de consument opnieuw een klacht ingediend bij de bank.
- 2.9 Op 23 november 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. Daarop heeft de afdeling Intake van Kifid gereageerd dat de klacht van de consument nog niet behandelbaar is, omdat de interne klachtprocedure nog niet volledig is doorlopen. De afdeling Intake heeft de consument verzocht om contact met Kifid op te nemen als de consument na acht weken geen reactie heeft ontvangen op de klacht van 21 november 2023 of als zij het niet eens is met de reactie van de bank. Omdat Kifid daarna niets van de consument vernam, is het dossier bij Kifid in januari 2024 door de afdeling Intake gesloten.
- 2.10 Vervolgens heeft de consument in januari 2024 contact opgenomen met Kifid, waarbij zij heeft aangegeven dat zij geen reactie meer van de bank heeft ontvangen. Vervolgens heeft Kifid de klacht van de consument voorlopig in behandeling genomen.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vordert dat de bank wordt verplicht om de rekeningen te herstellen of een nieuwe rekening te openen. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 174,-. De consument legt – kort weergegeven – het volgende aan haar vorderingen ten grondslag.
- 2.12 De bank heeft de rekeningen van de consument gesloten zonder dat de consument dat wilde. De consument heeft echter een Nederlandse rekening nodig. De notaris heeft namelijk aangegeven dat het erfdeel van de nalatenschap van de vader van de consument moet worden overgeboekt op een Nederlandse rekening op naam van de consument. De consument kan vanuit Libanon geen Nederlandse rekening openen en door de oorlogssituatie is reizen naar Nederland niet mogelijk. Bovendien is er geen of moeilijk betalingsverkeer tussen Libanon en Nederland mogelijk. De broer van de consument heeft via een Nederlandse bank een bedrag naar de consument in Libanon proberen over te maken, maar dit bedrag is nooit aangekomen. Verder is er sinds oktober 2019 een bankencrisis in Libanon. De banken in Libanon staan klanten niet toe om geld op te nemen. Een maximum van 100 Amerikaanse dollars per maand is toegestaan in het geval van de consument. De consument wordt gezien het voorgaande buitenproportioneel in haar belangen geschaad.

Het verweer

- 2.13 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 het om gaat

- 3.1 De consument klaagt over de opzegging van de rekeningen en over de weigering om een nieuwe rekening op naam van de consument te openen.
- 3.2 De bank heeft diverse verweren gevoerd tegen de klacht van de consument. Het meest verstrekende verweer is dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is volgens het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 (hierna: het reglement). Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht, zal zij daarom eerst moeten beoordelen of de klacht van de consument handelbaar is.

Behandelbaarheid van de klacht

- 3.3 De bank voert ten eerste aan dat de klacht niet handelbaar is volgens vraag 3 onder 2 van het reglement. Daarin staat dat Kifid een klacht van een consument niet behandelt als de klacht al bij Kifid in behandeling is geweest. De bank stelt dat de klacht al in behandeling is geweest en dat het dossier van de klacht werd gesloten in januari 2024. De commissie volgt dat standpunt niet.

De klacht van de consument is niet eerder bij Kifid in behandeling geweest. Op het moment dat het dossier in januari 2024 door de afdeling Intake van Kifid werd gesloten was de klacht nog niet in behandeling genomen.

3.4 De bank voert ten tweede aan dat de klacht niet behandelbaar is volgens vraag 1 van het reglement. Vraag 1 van het reglement bepaalt dat Kifid klachten over financiële diensten. Daarbij is van belang dat een consument deze financiële dienst daadwerkelijk afneemt van de financiële dienstverlener. De bank stelt dat de consument geen financiële diensten van de bank afneemt. De commissie is van oordeel dat de klacht voor zover deze ziet op de opzegging van de rekeningen betrekking heeft op een financiële dienst die de consument bij de bank heeft afgenomen. Het klachtonderdeel over de opzegging van de rekeningen is dan ook behandelbaar volgens vraag 1 van het reglement.

3.5 Het klachtonderdeel over de weigering om een nieuwe rekening te openen ziet niet op een financiële dienst die de consument bij de bank afneemt. Dit klachtonderdeel is wel behandelbaar vanwege het volgende. In vraag 2 van het reglement is bepaald waarover een consument geen klacht kan indienen bij Kifid. Daarin staat dat Kifid geen klachten behandelt over:

“de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.”

3.6 De klacht van de consument ziet gedeeltelijk op de weigering van de bank om een nieuwe rekening te openen, oftewel de weigering om een overeenkomst met de consument aan te gaan. Dit klachtonderdeel van de consument is desondanks behandelbaar, omdat de commissie uit de door de consument aangevoerde argumenten begrijpt dat zij vindt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Het klachtonderdeel over de weigering om een rekening te openen is dan ook behandelbaar volgens vraag 2 onder 3 van het reglement.

3.7 De commissie concludeert dat de klacht van de consument behandelbaar is. De commissie zal dan ook overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

De bank mocht de rekeningen opzeggen

3.8 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de rekeningen mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat de bank dit mocht en licht dit hierna toe.

3.9 De overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten is een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd.

Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt in beginsel gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW). De Hoge Raad heeft geoordeeld dat een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd in beginsel opzegbaar is, ook indien geen wettelijke of overeengekomen opzegbevoegdheid bestaat. De uit artikel 6:248 lid 1 BW voortvloeiende eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat opzegging slechts mogelijk is indien daarvoor een voldoende zwaarwegende grond bestaat een bepaalde opzegtermijn wordt gehanteerd of een (schade)vergoeding wordt betaald.¹ Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op een opzegbevoegdheid onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.²

- 3.10 De commissie overweegt dat uit artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden volgt dat de bank gerechtigd is de relatie met de consument geheel of gedeeltelijk op te zeggen. De bank mag van deze contractueel overeengekomen opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). De beoordeling of sprake is van een onaanvaardbare opzegging komt daarmee neer op een belangenafweging. Het belang van de bank bij de opzegging moet worden afgewogen tegen het belang van de consument bij het voortzetten van de rekeningen. Deze afweging moet plaatsvinden aan de hand van alle ten tijde van de opzegging bekende feiten en omstandigheden. De omstandigheid dat de notaris heeft aangegeven dat het erfdeel van de consument in de nalatenschap van haar vader moet worden overgeboekt naar een Nederlandse rekening op naam van de consument kan dan ook niet worden meegewogen in de belangenafweging. Deze omstandigheid deed zich immers voor na de opzegging.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare opzegging. Voor dit oordeel is het volgende van belang.
- 3.12 De bank heeft als volgt toegelicht waarom zij de rekeningen heeft opgezegd. Het landenbeleid is gebaseerd op twee pijlers. Op basis van de eerste pijler geldt dat de bank zich bij het leveren van diensten buiten Nederland ook moet houden aan de lokale wet- en regelgeving van het land waar de ontvanger van de dienst zich bevindt. Op basis van de tweede pijler geldt dat de bank moet beoordelen aan welke verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van Witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) zij moet voldoen, als een klant in een bepaald land woont.

¹ Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group, overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent), overweging 4.4.2. Vgl. GC Kifid 2023-0407 en GC Kifid 2023-0867.

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

- 3.13 Ten aanzien van de eerste pijler heeft de bank gegevens en adviezen ontvangen van (gerenommeerde) externe consultants en advocatenkantoren over geldende lokale wet- en regelgeving in Libanon. Hieruit blijkt dat het voor de bank niet (langer) mogelijk is om aan ingezetenen van Libanon cross border banking aan te bieden. In de adviezen die de bank heeft ontvangen wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende typen dienstverlening: 1. De klant die in Libanon woont, reist naar een bankkantoor in Nederland, 2. cross-border dienstverlening, waarbij de bankmedewerker in Nederland is en de klant in Libanon, 3. De bankmedewerker reist naar Libanon om de klant in Libanon te ontmoeten. Voor deze typen dienstverlening geldt dat het zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in Libanon niet mogelijk is om deze diensten uit te voeren.
- 3.14 Ten aanzien van de tweede pijler heeft de bank gesteld dat zij op grond van artikel 3 Wwft een cliëntenonderzoek moet verrichten. Als sprake is van een hoger risico, dan moet de bank op grond van artikel 8 Wwft een aanvullend cliëntenonderzoek doen. Hierbij is het uitgangspunt dat de bank een eigen risicoanalyse moet maken om te beoordelen welk type klanten, diensten en transacties een hoger risico op witwassen of terrorisme financiering met zich meebrengen. De bank is verplicht om te bepalen welke landen een verhoogd risico meebrengen, waarbij zij onder meer gebruik maakt van allerlei bronnen. Op basis van de risicoanalyse die de bank heeft gemaakt, kwalificeert Libanon als een land met een verhoogd risico. Het aanvullende cliëntenonderzoek dat hierdoor verricht moet worden, leidt voor de bank tot hoge kosten, aldus de bank.
- 3.15 Naar het oordeel van de commissie ligt er gelet op de voorgaande toelichting een duidelijke en aanvaardbare beleidskeuze ten grondslag aan het opzeggen van de rekeningen. Dit neemt niet weg dat de commissie zich realiseert dat de opzegging voor de consument vervelend is. De consument heeft aangevoerd dat zij belang heeft bij een Nederlandse rekening vanwege de bankencrisis in Libanon. Dit is naar het oordeel van de commissie echter een risico dat inherent is aan het hebben van een woonplaats in een ander land en weegt niet op tegen de kosten die de bank zou moeten maken om klanten in de een andere jurisdictie dan de hare te (blijven) bedienen of de risico's die de bank loopt wanneer de bank klanten in verhoogde risicolanden blijft bedienen.

De bank mocht weigeren om een rekening op naam van de consument te openen

- 3.16 Aan de commissie ligt ook de vraag voor of de bank mocht weigeren om een rekening op naam van de consument te openen. De commissie is van oordeel dat de bank dit mocht en licht dit hierna toe.
- 3.17 De bank heeft een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid. De bank mag zelf bepalen of, wanneer en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst wenst aan te gaan. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid of handelen in strijd met de wet. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen.

- 3.18 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Mede gelet op de toelichting van de bank op haar beleid (zie hiervoor 3.12 tot en met 3.14) levert dat beleid naar het oordeel van de commissie geen misbruik van beleidsvrijheid op. Feiten en omstandigheden dat de bank door de wijze waarop zij haar beleid heeft toegepast misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid, zijn de commissie niet gebleken.
- 3.19 De consument stelt in haar klacht dat zij een Nederlandse rekening op haar naam nodig heeft om haar erfdeel in de nalatenschap van haar vader te ontvangen. Zij heeft deze stelling onderbouwd met stukken waaruit blijkt dat de notaris heeft aangegeven dat het erfdeel moet worden overgeboekt op een Nederlandse rekening op naam van de consument. Tijdens de klachtprocedure is de notaris overstag gegaan. De notaris was uiteindelijk bereid om het erfdeel rechtstreeks naar de Libanese bankrekening van de consument over te boeken. Volgens de consument bracht de rechtstreekse overboeking door de notaris van het erfdeel naar haar bankrekening in Libanon hoge kosten mee. De consument zou die hoge kosten niet hebben gemaakt als de consument een Nederlandse rekening bij de bank had zodat de notaris het erfdeel naar een Nederlandse rekening kon overboeken, aldus de consument. De consument vindt dat de bank het haar moeilijk heeft gemaakt door te weigeren om een Nederlandse rekening te openen.
- 3.20 De commissie vindt het vervelend voor de consument dat zij hoge kosten heeft moeten maken om het erfdeel te ontvangen. Deze omstandigheid maakt echter niet dat de bank niet mocht weigeren om een nieuwe bankrekening voor haar te openen. Deze kosten zijn, evenals de andere omstandigheden die de consument heeft aangevoerd, een gevolg van het hebben van een woonplaats in een ander land en vallen binnen de risicosfeer van de consument. De commissie ziet geen omstandigheden die maken dat de bank de nadelen en risico's van het wonen in een ander land voor de consument zou moeten wegpoetsen door een rekening voor de consument te openen. Het belang van de consument om een rekening bij de bank aan te houden weegt niet op tegen de kosten die de bank zou moeten maken om klanten in de een andere jurisdictie dan de hare te (blijven) bedienen of de risico's die de bank loopt wanneer de bank klanten in verhoogde risicolanden blijft bedienen.

Conclusie

- 3.21 De conclusie is dat de bank de rekeningen van de consument mocht opzeggen en dat de bank mocht weigeren om een nieuwe rekening voor de consument te openen. De klacht is ongegrond. Dit betekent dat de vorderingen moeten worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.22 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding in deze zaak niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek 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

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.