Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0950

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	14 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te de bank, verder te noemen de consument
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De consument klaagt over het door de bank uitgevoerde cliëntonderzoek en stelt dat de bank daarin te ver gaat. Naar het oordeel van de commissie heeft hij zijn klacht te laat ingediend. De klacht is daarom niet behandelbaar.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], legal counsel, en mevrouw mr. [naam 2], senior legal counsel.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank twee privérekeningen, twee spaarrekeningen, een en/of rekening en een zakelijke betaalrekening aan. De zakelijke betaalrekening hield hij aan ten behoeve van zijn eenmanszaak.

2.2 In de periode van 9 maart 2020 tot en met 31 december 2021 heeft de consument een bedrag van in totaal € 130.720,- aan contanten op de zakelijke betaalrekening gestort. Daarnaast heeft hij in diezelfde periode in totaal een bedrag van € 588.900,- aan contanten opgenomen.

2.3 Op 14 september 2020 heeft de bank in het kader van cliëntonderzoek telefonisch contact opgenomen met de consument. Tijdens dat gesprek heeft de consument aangegeven over een kasboek te beschikken waarmee de transacties kunnen worden verklaard.

De bank heeft hem onder meer verzocht het kasboek over de periode van 1 augustus 2019 tot en met 10 september 2020 te overleggen. De bank heeft de consument hierover ook per e-mail een bericht gestuurd en hem verzocht de gevraagde informatie voor 1 oktober 2020 te overleggen.

2.4 Op 11 oktober 2020 heeft de consument per e-mail een toelichting gegeven op zijn werkzaamheden. De bank heeft hem daarop op 4 december 2020 verzocht om stukken te overleggen. De consument heeft op 11 januari 2021 gereageerd op dat verzoek van de bank en facturen meegestuurd die betrekking hebben op betalingen aan zijn eenmanszaak. Ook heeft hij in de e-mail te kennen gegeven zijn kasboek niet te zullen overleggen.

2.5 Bij brief van 9 februari 2021 heeft de bank de consument verzocht om voor 28 februari 2021 inzage te geven in het kasboek van zijn eenmanszaak over de periode van 12 augustus 2019 tot en met 4 september 2020. De bank heeft hem ervoor gewaarschuwd dat zij de bancaire relatie met hem kan beëindigen als hij niet meewerkt met het cliëntonderzoek.

2.6 In antwoord op de brief van de bank heeft de consument op 28 februari 2021 nogmaals aangegeven zijn kasboek niet te zullen overleggen. In de brief staat, voor zover relevant:

"(...)

Zoals ik in mijn vorige brief heb aangegeven, kan ik u mijn kasboek niet toesturen. Ter onderbouwing van mijn standpunt heb ik toen de volgende argumenten vermeld:

1. De transacties in mijn kasboek zijn nauwelijks via de bank gegaan,

2. De bank heeft dus niks met deze transacties te maken,

3. De bank kan nooit verantwoordelijk gesteld worden voor deze transacties;

4. Het is niet noodzakelijk dat de bank inzage krijgt in deze transacties;

5. Voor zover de bank nadere onderbouwing van mijn bancaire transacties wenst, ben ik ten alle tijden bereid die te verstrekken. Weliswaar, Vanwege mijn huidige administratie belasting, niet in de korte tijdsbestek die de bank hanteert. (...)"

2.7 In de periode van februari 2021 tot januari 2022 heeft de bank nog meermaals contact gezocht met de consument teneinde het cliëntonderzoek te voltooien. Dat is echter niet gelukt. Het laatste verzoek van de bank om contact op te nemen dateert van 11 januari 2022. Bij brief van 2 februari 2022 heeft de bank de relatie met de consument en zijn eenmanszaak opgezegd per 4 april 2022. Daarnaast is de consument in de brief geïnformeerd dat zijn voornaam, achternaam en geboortedatum zullen worden opgenomen in de CAAML-lijst voor een periode van vijf jaar. De CAAML-lijst is een interne lijst van de bank die zij gebruikt om bij te houden dat zij de relatie met een bepaalde klant heeft opgezegd in verband met verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

2.8 De consument heeft de bank op 4 februari 2022 een brief gestuurd in reactie op het verzoek van de bank van 11 januari 2022 om contact met haar op te nemen. In zijn brief heeft de consument de in zijn brief van 28 februari 2021 genoemde standpunten herhaald. Omdat de brieven van de bank en de consument van respectievelijk 2 februari 2022 en 4 februari 2022 elkaar hebben gekruist, heeft de bank op 17 februari 2022 de bancaire relatie opnieuw opgezegd bij brief van 17 februari 2022, met ingang van 18 april 2022.

2.9 Op 4 maart 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en bezwaar gemaakt tegen de opzegging. Dat bezwaar is door de bank eerst afgewezen op 17 maart 2022. De consument heeft daartegen beroep ingesteld op 24 maart 2022, waarna de bank zijn klacht definitief heeft afgewezen op 29 maart 2022.

2.10 De bank heeft de consument op 7 november 2022 per brief laten weten dat de bancaire relatie met hem zal eindigen op 9 januari 2023. De consument heeft daartegen opnieuw bezwaar gemaakt op 20 december 2022.

2.11 Op 4 januari 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij bij haar eerdere standpunt blijft en het besluit tot de beëindiging van de bancaire relatie per 31 januari 2023 handhaaft. De bank heeft daarbij verwezen naar de eerdere brieven die zij de consument hierover heeft toegestuurd.

2.12 Per 31 januari 2023 is de bancaire relatie beëindigd. Op 20 maart 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert herstel van de bancaire relatie en een schadevergoeding van € 5.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan. De beëindiging van de bancaire relatie door de bank is onrechtmatig. Er is geen grond voor het diepgaande onderzoek naar criminele en/of terroristische gelden dat de bank wilde uitvoeren. De bank misbruikt de wet om een onderzoek naar hem in te stellen en de relatie met niet-Westerse klanten te beëindigen. De bank maakt zich schuldig aan discriminatie.

2.14 Het onderzoek staat bovendien op gespannen voet met het recht van privacy van de consument. Uiteindelijk heeft de bank de relatie beëindigd zonder dat zij wettelijk overtuigend bewijs heeft kunnen vinden dat de consument regels heeft overtreden. De bank heeft zelf inzicht in al zijn transacties en heeft de consument nooit gewaarschuwd voor verdachte overmakingen en nooit kunnen aantonen dat een van zijn bancaire relaties zich schuldig maakt aan witwassen of terrorisme. Voor het vragen naar een gedetailleerde onderbouwing van de transacties door de bank was daarom ook geen aanleiding. Het ontbreekt de bank daarom aan een grondslag voor het beëindigen van de bancaire relatie.

2.15 De consument voert verder aan dat het beëindigen van de bancaire relatie een grote impact op hem heeft.

Het kunnen beschikken over een bankrekening is een must in het huidige tijdperk. Met chartaal geld betalen is haast niet meer mogelijk. Door het voorval met de bank is het ook niet meer mogelijk een rekening te openen bij een andere bank. Andere banken zijn daardoor niet meer geïnteresseerd in hem.

Het verweer

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de klacht niet behandelbaar is omdat de klacht te laat is ingediend.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat zij inhoudelijk op de klacht ingaat, zal de commissie het verweer van de bank dat de klacht niet behandelbaar is beoordelen.

3.2 Ter onderbouwing van dit verweer voert de bank het volgende aan. De consument heeft voor het eerst een klacht bij de bank ingediend op 10 maart 2022. Op grond van vraag 7.1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) had de consument zijn klacht kunnen indienen bij Kifid tot en met 10 maart 2023. De consument heeft zijn klacht pas op 20 maart 2023 bij Kifid ingediend. Ook een beroep op de in vraag 7.2 van het reglement genoemde termijn kan de consument niet baten. De bank heeft op 29 maart 2022 een definitief standpunt ingenomen en de consument gewezen op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden voor te leggen aan Kifid. De consument had zijn klacht daarom kunnen indienen tot 29 juni 2022, maar heeft dat niet gedaan. De klacht is daarom niet behandelbaar.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is het niet-behandelbaarheidsverweer gegrond. Zij licht dat hieronder toe.

3.4 In vraag 7 van het reglement is opgenomen tot wanneer een klacht kan worden ingediend bij Kifid. Uit vraag 7.1 volgt dat een klacht kan worden ingediend tot 1 jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener, in dit geval de bank. Uit vraag 7.2 volgt dat een klacht ook kan worden ingediend tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen, ook als meer dan een jaar verstreken is nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener. Vereist is dan wel dat de financiële dienstverlener heeft gewezen op de mogelijkheid om binnen 3 maanden een klacht bij Kifid in te dienen.

3.5 De commissie leidt uit de stukken af dat de consument op 4 maart 2022 voor het eerst een klacht heeft ingediend bij de bank. De bank heeft op 29 maart 2022 een definitief standpunt ingenomen door de klacht van de consument af te wijzen en de consument daarbij gewezen op de mogelijkheid om een klacht bij Kifid in te dienen.

In latere brieven aan de consument is het standpunt van de bank niet gewijzigd en heeft zij slechts verwezen naar het door haar in de brief van 29 maart 2022 ingenomen standpunt. Gelet hierop had de consument zijn klacht volgens het reglement uiterlijk op 4 maart 2023 kunnen indienen. Ten tijde van het indienen van zijn klacht op 20 maart 2023 was zowel de termijn van drie maanden als de termijn van één jaar verstreken. De klacht is daarom niet behandelbaar op grond van het reglement.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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