Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0745

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Opzegging bancaire relatie. Rabobank heeft de bancaire relatie met de consument opgezegd, omdat hij woont in een 'hoog risico derde land', namelijk Zuid-Afrika. De consument vordert herstel van de bancaire relatie, omdat het volgens hem noodzakelijk is om bij Rabobank een betaalrekening aan te houden. De commissie oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat de opzegging door Rabobank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 7 april 2025; 3) het verweerschrift van Rabobank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Rabobank.

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 Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft in 2007 bij Rabobank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) en een spaarrekening (hierna: de spaarrekening) geopend. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing.

2.2 Op 2 mei 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Wij voeren regelmatig onderzoek uit naar onze klanten. Wij zijn namelijk verplicht om bepaalde gegevens van u te kennen en actueel te houden. Ook als u al klant bij ons bent. Verder houden we het betalingsverkeer in de gaten. Ook daarover stellen we soms vragen.

Als bank moeten wij voldoen aan de speciale eisen die staan in de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (...). Eén van deze eisen is dat we extra onderzoek moeten doen naar de bron van het vermogen van klanten die woonachtig zijn in een EC Hoog Risico Derde Land.
Volgens onze administratie bent u woonachtig in Zuid-Afrika. Per 16 juli 2023 is Zuid-Afrika door de Europese Commissie op de EC Hoog Risico Derde Landenlijst komen te staan. (...)

Aanstaande woensdag 8 mei neem ik telefonisch contact met u op met betrekking tot bovenstaande om 10.00 uur. (...)"

2.3 Op 8 mei 2024 heeft de consument telefonisch met een medewerker van Rabobank gesproken.

2.4 Op 9 oktober 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. In deze brief staat de volgende passage:

"(...) Wij hebben u verzocht om ons te voorzien van een toelichting waarom u bij Rabobank een rekening aanhoudt. Uit onze gegevens blijkt namelijk dat u niet meer in Nederland woont. Tijdens het gesprek van 8 mei 2024 heeft u ons een toelichting gegeven, in deze brief gaan wij in op uw reactie en de vervolgstappen.

Binding met Nederland
U woont en werkt in Zuid-Afrika. Uw vrouw en zoon zijn Nederlands en u heeft familie in Nederland wonen. Naar verwachting zal uw zoon over vier of vijf jaar in Nederland gaan studeren. U geeft aan dat u een terugkeer naar Nederland niet uitsluit maar op dit moment geen concrete terugkeerintentie heeft.

Conform het beleid van Rabobank dient er voor haar klanten een duidelijke economische, fiscale of sociale binding te zijn met Nederland. Ook dient er noodzaak te zijn voor het aanhouden van een rekening bij Rabobank in Nederland. Ondanks uw reactie, hebben wij beoordeeld dat deze binding en noodzaak ontbreekt. Er zijn onvoldoende beweegredenen om producten en diensten van Rabobank af te nemen, omdat uw binding met Nederland voor ons onduidelijk is. (...)"

2.5 Op 14 oktober 2024 heeft de consument Rabobank een e-mail gestuurd waarin hij, samengevat, bezwaar maakt tegen het voornemen van Rabobank om de bancaire relatie tussen partijen te beëindigen. Op 17 oktober 2024 heeft Rabobank het bewaar van de consument per e-mail gemotiveerd afgewezen.

2.6 Op 29 oktober 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. In deze brief staat de volgende passage:

"(...) Per 30 december 2024 beëindigen wij de klantrelatie met u. Dit betekent dat u vanaf deze datum geen gebruik meer kunt maken van uw rekeningen en andere producten of diensten bij Rabobank.

Leest u deze brief daarom goed door.

Waarom beëindigen wij de relatie met u?
Conform het beleid van Rabobank dient er voor haar klanten in het buitenland een duidelijke economische, fiscale of sociale binding te zijn met Nederland. Ook dient er noodzaak te zijn voor het aanhouden van een rekening of overige producten bij Rabobank. Ondanks uw reactie hebben wij beoordeeld dat deze binding en noodzaak ontbreekt.

Opzegging
Gelet op het bovenstaande zien wij ons genoodzaakt gebruik te maken van onze opzeggingsbevoegdheid zoals omschreven in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dat betekent dat wij alle overeenkomsten die wij met u hebben opzeggen.

Opzegtermijn
Voor de opzegging hanteren wij een termijn van 2 maanden. Dat betekent dat de overeenkomsten per 30 december 2024 eindigen. (...)"

2.7 Op 30 december 2024 heeft Rabobank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd.

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen herstelt en de betaalrekening heropent.

2.10 De consument neemt het standpunt in dat de beëindiging van de bancaire relatie door Rabobank onterecht is. In dit verband voert hij het volgende aan:

a. De consument bankiert sinds 2007 bij Rabobank en heeft altijd aan zijn verplichtingen jegens Rabobank voldaan. De consument is integer, heeft geen crimineel verleden en heeft altijd hard gewerkt.
b. Dat de consument in het buitenland woont, is niets nieuws. Hij woont als sinds 1987 in het buitenland, maar heeft de Nederlandse nationaliteit. Een Nederlandse bankrekening is voor hem van essentieel belang en het is onmogelijk voor hem om in Nederland een andere bankrekening te openen.
c. De opzegging van de bancaire relatie door Rabobank is onterecht en onzorgvuldig. De opzegging heeft plaatsgevonden zonder motivering en noodzaak, zonder juridische grondslag of rechtvaardiging. De opzegging is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar en is in strijd met artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden.
d. Zonder bankrekening lijdt de consument schade. De beëindiging van de bancaire relatie door Rabobank heeft grote gevolgen voor hem.

Daardoor kan hij niet op normale wijze deelnemen aan het betalingsverkeer. Verder is het zo dat Zuid-Afrika op de FATF-lijst[1] staat. Door de beëindiging van de bancaire relatie zal de consument zijn vermogen moeten onderbrengen bij een Zuid-Afrikaanse bank. Omdat Zuid-Afrika op de FATF-lijst staat, loopt hij daardoor risico.

Het verweer van Rabobank

2.11 Rabobank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Rabobank de bancaire relatie tussen partijen heeft mogen beëindigen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 Welk standpunt de consument inneemt, is hiervoor weergegeven onder 2.9 en 2.10.

3.3 Daartegenover huldigt Rabobank het standpunt, samengevat, dat zij op goede gronden de bancaire relatie tussen partijen heeft beëindigd. Rabobank voert daarbij het volgende aan. Op grond van artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) dient zij een cliëntenonderzoek te verrichten. Zij moet op grond van artikel 8 Wwft een *verscherpt* cliëntenonderzoek verrichten als de consument woont in een land dat is aangemerkt als een 'hoog risico derde land'. De Europese Commissie heeft Zuid-Afrika aangewezen als een land met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme. Om die reden heeft Rabobank ten aanzien van de consument een verscherpt cliëntenonderzoek verricht. Rabobank heeft in het kader daarvan onderzocht of de consument een duidelijke economische, fiscale of sociale binding met Nederland heeft, maar zij heeft die binding niet kunnen vaststellen. Ook heeft Rabobank voor de consument geen noodzaak voor het aanhouden van de betaalrekening en de spaarrekening kunnen vaststellen. Volgens Rabobank heeft zij zich met succes kunnen beroepen op artikel 35 ABV. Daarbij is van belang dat zij bij de opzegging een redelijke termijn van twee maanden in acht heeft genomen. Rabobank heeft zich gehouden aan de zorgplicht die op grond van artikel 2 ABV op haar rust.

[1] 'FATF' staat voor *Financial Action Task Force*, een intergouvernementele organisatie die in 1989 is opgericht en zich bezighoudt met de bestrijding van witwassen en de financiering van terrorisme. Bron: https://www.dnb.nl/voor-de-sector/open-boek-toezicht/thema-s/toezicht-op-financieel-economische-criminaliteit-integriteitstoezicht/financial-action-task-force-on-money-laundering/, geraadpleegd op 17 september 2025.

Juridisch kader voor het opzeggen van een bancaire relatie

3.4 De commissie stelt voorop dat Rabobank op grond van artikel 35 ABV bevoegd is om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. Of een opzegging op grond van dit artikel rechtsgeldig is, moet worden beoordeeld aan de hand van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Die regel houdt in dat het beroep van Rabobank op artikel 35 ABV niet rechtsgeldig is wanneer dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2] Bij de beoordeling daarvan moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, waaronder de wijze waarop Rabobank rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. Binnen dit kader speelt ook de zorgplicht van Rabobank jegens de consument, die is neergelegd in artikel 2 ABV, een rol.[3] Of Rabobank de bancaire relatie mocht opzeggen, moet worden beoordeeld aan de hand van alle feiten en omstandigheden die bekend waren ten tijde van de opzegging.

Rabobank heeft de bancaire relrelatie met de consument mogen beëindigen

3.5 De commissie is van oordeel dat Rabobank de bancaire relatie met de consument heeft mogen opzeggen. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft Rabobank op goede gronden ten aanzien van de consument een verscherpt cliëntenonderzoek verricht. Vast staat immers dat de consument in Zuid-Afrika woont en dat is een land dat de Europese Commissie heeft aangewezen als een 'staat met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme' als bedoeld in artikel 8 lid 1 aanhef en onder b Wwft.[4] In zo'n geval is Rabobank verplicht een verscherpt cliëntenonderzoek te verrichten.

3.7 Rabobank stelt dat zij in het kader van dit verscherpte cliëntenonderzoek heeft onderzocht of de consument een duidelijke economische, fiscale of sociale binding met Nederland heeft, maar dat zij die binding niet heeft kunnen vaststellen. Volgens Rabobank woont de consument in Zuid-Afrika, werkt hij in Zuid-Afrika voor een Zuid-Afrikaanse werkgever, ontvangt hij zijn salaris op een buitenlande betaalrekening en betaalt hij belasting en sociale premies in Zuid-Afrika. Nu de consument dit alles niet heeft weersproken en de stukken in het procesdossier evenmin in een andere richting wijzen, is de commissie van oordeel dat Rabobank terecht heeft kunnen concluderen dat de consument geen duidelijke economische, fiscale of sociale binding met Nederland heeft.

---

[2] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:2014:2929, welk arrest en andere overheidsrechtspraak te vinden zijn op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532.
[4] Artikel 8 lid 1 aanhef en onder b Wwft verwijst naar Gedelegeerde Verordening (EU) 2023/1219 van de Commissie van 17 mei 2023 tot wijziging van Gedelegeerde Verordening (EU) 2016/1675 wat betreft de toevoeging van Nigeria en Zuid-Afrika aan de tabel in punt I van de bijlage en de schrapping van Cambodja en Marokko uit die tabel (*PbEU* L 160 van 26 juni 2023).

3.8 Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat het voor de consument niet noodzakelijk is om een Nederlandse betaalrekening te hebben. De argumenten die de consument daarvoor aanvoert, namelijk dat hij een Nederlandse betaalrekening nodig heeft voor als hij naar Nederland mocht verhuizen als het in Zuid-Afrika te gevaarlijk wordt, voor de studie van zijn zoon aan de Technische Universiteit Delft, om zijn kapitaal te beschermen en om koersrisico's met betrekking tot de Zuid-Afrikaanse munteenheid te mitigeren, leggen naar het oordeel van de commissie onvoldoende gewicht in de schaal.

3.9 Gelet op al het voorgaande is de opzegging van de betaalrekening door Rabobank naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Bij dit oordeel speelt ook een rol dat Rabobank de consument een termijn van twee maanden heeft geboden om zijn bankzaken elders te regelen en dat het de commissie niet is gebleken dat dat niet gelukt is. In dit verband heeft Rabobank bovendien onweersproken gesteld dat de consument beschikt over een buitenlandse betaalrekening (waarop hij zijn salaris ontvangt). Gelet hierop heeft Rabobank de voorgeschreven zorgvuldigheid bij het opzeggen van de bancaire relatie als bedoeld in artikel 2 ABV ook in acht genomen.[5]

Conclusie

3.10 De conclusie is dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen terecht heeft beëindigd en dat Rabobank deze niet hoeft te herstellen. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van deze klacht zijn artikel 2 ABV en artikel 35 ABV van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en 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 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 zes 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.

[5] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0490 en 2025-0660.

Binnen twee 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 twee 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

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

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.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3 Wwft

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.

Artikel 8 Wwft

1. Een instelling verricht, in aanvulling op artikel 3, tweede tot en met vierde lid, verscherpt cliëntenonderzoek in ten minste de volgende gevallen:
   a. indien de zakelijke relatie of transactie naar haar aard een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme met zich brengt;
   b. indien de staat waar de cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft op grond van artikel 9 van de vierde anti-witwasrichtlijn door de Europese Commissie is aangewezen als staat met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 ABV

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij 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 ABV

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.