Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0102

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 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 de wet en de algemene bankvoorwaarden

Samenvatting

Beëindiging bankrelatie. De bank heeft de relatie met de consument opgezegd omdat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in de herkomst van de contante stortingen op zijn betaalrekening. De consument stelt dat hij de vragen van de bank voldoende heeft beantwoord en vordert herstel van de relatie met de bank met een schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de bank de relatie mocht opzeggen. De vorderingen worden daarom 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 en 2) het verweerschrift van de bank. De consument is in de gelegenheid gesteld repliek in te dienen; hier heeft hij van afgezien.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. V.M. Candelaria, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat de partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een particuliere betaalrekening aan bij de bank. Hierop zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.

2.2 Op 22 juni 2021 heeft de bank de consument telefonisch geïnformeerd over haar cliëntenonderzoek en informatie opgevraagd over de herkomst van de contante stortingen op de betaalrekening van de consument. De consument heeft toen aangegeven de door de bank opgevraagde informatie met betrekking tot de contante stortingen toe te willen sturen.

2.3 Bij brief van 4 oktober 2021 heeft de bank de consument schriftelijk bevestigd dat zij elkaar op 22 juni 2021 telefonisch hebben gesproken over de contante stortingen op zijn betaalrekening. In de brief wordt uitleg gegeven over de reden van het cliëntenonderzoek en over de gevolgen voor de consument als de opgevraagde informatie niet op tijd aan de bank wordt verstrekt. De consument heeft naar de bank toe verklaard dat hij een rijschool heeft en dat de rijlessen soms in contanten aan hem worden betaald.

2.4 Op 19 november en 24 november 2021 heeft de bank de consument nogmaals schriftelijk verzocht om de contante stortingen op zijn betaalrekening nader te verklaren. Hierbij heeft de bank aangegeven dat zij kan besluiten om de bankrelatie te beëindigen.

2.5 Op 4 februari 2022 is er telefonisch contact geweest met de consument over de contante stortingen op zijn betaalrekening. Dit telefoongesprek is bevestigd door de bank in haar brief van 7 februari 2022. Bij brief van 17 februari 2022 heeft de bank bij de consument aangedrongen om een nadere toelichting te geven.

2.6 Nadat de opgevraagde informatie niet is ontvangen, heeft de bank op 18 maart 2022 een afsprakenlijst aan de consument toegestuurd. In de afsprakenlijst staat wat de bank van de consument verlangt en wat de gevolgen zijn als niet aan het verzoek wordt voldaan. Op 23 maart, 6 april en 24 april 2023 heeft de bank een herinneringsbrief gestuurd.

2.7 Op 15 mei 2023 heeft de bank een pasblokkade toegepast, waarna partijen op 19 juni 2023 telefonisch contact hebben gehad. Volgens de bank heeft de consument in dit telefoongesprek de contante stortingen op zijn betaalrekening toegelicht en aangegeven niet te zullen voldoen aan het verzoek van de bank om daaromtrent documentatie toe te sturen.

2.8 De pasblokkade is vervolgens door de bank verwijderd om de consument de gelegenheid te bieden zijn adresgegevens in het systeem van de bank aan te passen.

2.9 Bij brief van 23 juni 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij naar aanleiding van het cliëntenonderzoek heeft besloten de bankrelatie te beëindigen.

De beslissing van de bank heeft tot gevolg dat alle rekeningen en overige bankproducten van de consument bij de bank zijn opgezegd per 24 augustus 2023. Daarnaast zijn de gegevens van de consument voor de duur van 5 jaar op de CAAML-lijst geplaatst.[1]

2.10 De consument heeft op 4 september 2023 een klacht ingediend bij de bank over de beëindiging van zijn betaalrekening. In antwoord hierop heeft de bank bij brief van 18 september 2023 de klacht van de consument afgewezen en haar beslissing om de bankrelatie te beëindigen, gehandhaafd.

2.11 De consument is het oneens met het besluit van de bank om de bankrelatie te beëindigen en heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.12 De consument beklaagt zich over het feit dat de bank de bankrelatie heeft beëindigd, en dit heeft gedaan zonder hem te informeren. Hij vordert dat de bankrelatie wordt hersteld. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 5.000,- omdat hij niet langer over zijn betaalrekening bij de bank kan beschikken.

2.13 De consument voert aan dat hij al jaren klant is bij de bank en de bank op de hoogte is van het feit dat hij een rijschool heeft en rijlessen soms contant aan hem worden betaald. Om de zoveel tijd stort hij deze contante betalingen in een keer op zijn betaalrekening. Het gaat dus maar om één grote storting die traceerbaar is, aldus de consument.

Het verweer van de bank

2.14 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

De bevoegdheid van de commissie

3.1 Allereerst dient de commissie ambtshalve haar bevoegdheid te beoordelen. De commissie oordeelt dat tussen partijen vaststaat dat de consument als privépersoon een particuliere betaalrekening bij de bank heeft geopend, welke betaalrekening incidenteel voor zakelijke doeleinden is gebruikt. Omdat niet is komen vast te staan dat bij het gebruik van die betaalrekening de zakelijke doeleinden hebben overheerst, acht de commissie zich gelet op vraag 5 van het Reglement bevoegd de klacht te behandelen.

[1] CAAML is een afkorting voor 'Client Acceptance and Anti Money Laundering'.

De vraag die de commissie moet beantwoorden

3.2 De commissie ziet zich vervolgens voor de vraag gesteld of de bank mocht overgaan tot het beëindigen van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord en licht haar oordeel hieronder toe.

De bank mocht de bankrelatie beëindigen

3.3 Bij de beoordeling van deze klacht geldt als uitgangspunt dat de bank in beginsel bevoegd is om de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is opgenomen in artikel 35 van de algemene bankvoorwaarden (hierna: ABV).[2] Als de bank gebruik maakt van een overeengekomen bevoegdheid om de overeenkomst op te zeggen, moet de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[3] Uit artikel 6:248 lid 2 BW volgt dat de bank geen gebruik kan maken van een overeengekomen bevoegdheid als dat, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor deze beoordeling is mede van belang dat uit art. 2 lid 1 ABV in verbinding met art. 35 ABV volgt dat een bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument en dat zij zich ook bij opzegging van de relatie met de consument aan haar zorgplicht moet houden.[4]

3.4 De commissie overweegt dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) verplicht is een cliëntenonderzoek te doen. Volgens artikel 3 lid 2 sub d Wwft stelt het cliëntenonderzoek de bank in staat om *'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'*. De bank heeft er daarom een gerechtvaardigd belang bij dat de consument haar in staat stelt het cliëntenonderzoek naar behoren uit te voeren. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).[5] [6]

3.5 Volgens de bank heeft de consument onvoldoende meegewerkt aan het cliënten-onderzoek. De consument betwist dit. De consument benadrukt dat hij geen informatie of berichten van de bank heeft gekregen en de vragen van de bank heeft beantwoord.

---

[2] Zie artikel 35 ABV, opgenomen in de bijlage.
[3] Zie artikel 6:248 lid 2 BW, opgenomen in de bijlage.
[4] Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie ook GC nrs. 2022-0147, 2022-0441 en 2022-0530, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie artikel 3 lid 2 sub d Wwft en artikel 5 lid 3 Wwft, opgenomen in de bijlage.

Zo is de bank op de hoogte van het feit dat hij contante gelden heeft die afkomstig zijn vanuit zijn rijschool, aldus de consument.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek door onvoldoende antwoord te geven op de gestelde vragen door de bank. De commissie is ervan overtuigd dat de consument op enig moment op de hoogte is geweest van deze vragen van de bank en hierop heeft gereageerd met de enkele stelling dat deze bedragen afkomstig zijn van zijn rijschool. Vaststaat dat de consument geen documentatie aan de bank heeft toegestuurd, waaruit kan worden afgeleid hoeveel contante gelden hij heeft ontvangen voor deze rijlessen. Hierdoor blijft bij veel transacties onduidelijkheid bestaan over wat de herkomst van de contante gelden is geweest. De commissie overweegt dat de consument in de telefoongesprekken met de bank heeft gereageerd op haar informatieverzoeken, maar daarmee is niet gebleken dat de consument de vragen van de bank heeft beantwoord en het verzochte inzicht heeft gegeven over de herkomst van de contante stortingen.[7] De commissie oordeelt dat de bank op basis van het voorgaande niet heeft kunnen uitsluiten dat de contante gelden uit illegale activiteiten zijn verkregen. De bank moet dan op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bankrelatie overgaan. De klacht van de consument is daarom volgens de commissie niet gegrond.

Ambtshalve toetsing

3.7 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen een financiële dienstverlener, die bedrijfsmatig handelt, en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 35 ABV, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Slotconclusie

3.8 De commissie heeft in 3.6 overwogen dat de bank de bankrelatie mocht beëindigen. De klacht van de consument is ongegrond. De schade die de consument hierdoor stelt te lijden, komt niet voor vergoeding in aanmerking. Dit zou anders kunnen zijn als de consument geen toegang zou hebben tot een betaalrekening. Door de bank is echter onweersproken gesteld dat de consument toegang heeft tot een betaalrekening bij een andere bank.

[7] Zie ook GC nrs. 2023-0087, te vinden op www.kifid.nl

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet en de algemene bankvoorwaarden

Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

(..)

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.

Relevante bepalingen uit de 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.

Relevante bepalingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

§ 2.1. Cliëntenonderzoek

Artikel 3

1 Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2 Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

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 zeggenschaps-structuur 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;

het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;

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;

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;

redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.

3 Indien een cliënt handelt als trustee van een trust of ten behoeve van een andere juridische constructie strekt het in het eerste lid bedoelde cliëntenonderzoek zich tevens uit tot de trust of juridische constructie, met overeenkomstige toepassing van de maatregelen, bedoeld in het tweede lid. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in dat geval eveneens in staat om vast te stellen of de cliënt bevoegd is op te treden als trustee van een trust of ten behoeve van een andere juridische constructie. Indien een cliënt bij het aangaan van een zakelijke relatie of het verrichten van een incidentele transactie boven de drempels bedoeld in artikel 3, vijfde lid, onderdelen b en g, zesde lid of zevende lid, handelt in de hoedanigheid van trustee, dan stelt de cliënt de instelling met spoed op de hoogte van die hoedanigheid en verstrekt aan de instelling de in artikel 5 van de Implementatiewet registratie uiteindelijk belanghebbenden van trusts en soortgelijke juridische constructies bedoelde gegevens en bescheiden.

4 Indien een cliënt optreedt als vennoot van een personenvennootschap strekt het in het eerste lid bedoelde cliëntenonderzoek zich tevens uit tot de personenvennootschap, met overeenkomstige toepassing van de maatregelen, bedoeld in het tweede lid. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in dat geval eveneens in staat om vast te stellen of de natuurlijke persoon die de vennoten in de personenvennootschap vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en, in voorkomend geval, om die persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren.

5 Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;

b. *indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;*

c. *indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;*

d. *indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;*

e. *indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;*

f. *indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;*

g. *indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.*

6 *Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.*

7 *In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel n, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,– bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,– of meer.*

8 *Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.*

9 *Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.*

10 *Het eerste tot en met het negende lid en het elfde lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel o.*

11 *Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden.*

12 *De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Externe link :Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64).*

(...)

Artikel 5

1 *Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij:*

a. *zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3, of ten aanzien van die cliënt onderzoek is verricht conform artikel 3 of op daarmee overeenkomende wijze door:*

1°. *een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdelen a tot en met e, met zetel in Nederland of een andere lidstaat;*

2°. *een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, waaraan een vergunning als bedoeld in artikel 3, eerste en tweede lid, of artikel 4, eerste lid, onderdeel c, van de Wet toezicht trustkantoren 2018 is verleend;*

3°. *een instelling als bedoeld in artikel 1a, tweede lid en derde lid, of een bijkantoor daarvan met zetel onderscheidenlijk vestigingsplaats in Nederland of een andere lidstaat;*

4°. *een instelling als bedoeld onder 1° of 3°, met zetel in een door Onze Minister van Financiën aangewezen staat die geen lidstaat is, in welke staat wettelijke voorschriften van toepassing zijn die gelijkwaardig zijn aan het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vijfde en achtste lid, en artikel 8, eerste lid, en er toezicht wordt uitgeoefend op de naleving van die voorschriften, of een bijkantoor van de instelling in Nederland;*

5°. *een bijkantoor of meerderheidsdochteronderneming, gevestigd in een staat die geen lidstaat is, van een instelling als bedoeld onder 1° of 3° met vestiging in Nederland of in een andere lidstaat, indien het bijkantoor of*

de meerderheidsdochteronderneming deel uitmaakt van dezelfde groep en volledig voldoet aan de op het niveau van de groep geldende gedragslijnen en procedures overeenkomstig artikel 2f, eerste tot en met derde lid;

(...)

3 *Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.*

(...)