Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0763

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	9 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindigen bankrelatie. De consument heeft een betaalrekening bij de bank gehad. Deze betaalrekening is per 10 november 2021 door de bank opgezegd vanwege wangedrag. De consument meent dat de bankrelatie op onjuiste gronden is opgezegd. De commissie komt tot de conclusie dat de consument onvoldoende bewijs heeft aangeleverd voor haar standpunten. Op basis van wat voorligt bij de commissie heeft de bank de bankrelatie met de consument mogen beëindigen. De commissie wijst de vorderingen af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 digitale hoorzitting op 10 augustus 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

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 heeft een betaalrekening gehad bij de bank. Op 23 september 2021 heeft de consument melding gedaan bij de bank van diefstal van haar pinpas en identifier. De consument heeft een aanvraag gedaan voor een nieuwe pas.

2.2 Om een nieuwe pas aan te vragen, heeft de consument meerdere keren zowel telefonisch als op een kantoor van de bank contact gehad met de bank. Bij het bezoek van de consument aan de bank op 23 september 2021 is de consument verzocht de bank te verlaten.

2.3 Op 30 september 2021 heeft de consument een waarschuwingsbrief gekregen van de bank waarin de bank de consument heeft verzocht om een aanpassing van haar gedrag. Ook is de consument erop gewezen dat als zij haar houding niet zou aanpassen de bankrelatie op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden zou worden beëindigd.

2.4 De consument heeft op 3 of 4 oktober 2021 haar nieuwe pas ontvangen en op 4 oktober 2021 gebruikt. Bij het gebruik van haar pas bij een pinautomaat werd haar pinpas ingeslikt. De consument heeft hiervan melding gedaan bij de bank en een nieuwe pas aangevraagd.

2.5 De consument heeft in de periode tussen 4 oktober en het verkrijgen van haar nieuwe pas op verschillende momenten telefonisch contact gehad met de bank. De bank heeft naar aanleiding van deze contact de bankrelatie daadwerkelijk op 10 november 2021 beëindigd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een bedrag van € 4,00. De commissie ziet dit als een symbolisch bedrag. De consument wil excuses van de bank en een verklaring voor recht dat de bank de consument niet op deze manier had mogen behandelen en de bankrelatie niet had mogen opzeggen.

2.7 De consument vindt namelijk dat zij onbeschoft behandeld is door de bank. De consument had een probleem en werd door de bank niet te woord gestaan. De medewerkers op het kantoor van de bank weigerden meteen de consument te helpen. De consument zat vervolgens te wachten en toen werd zij door de bewaker verzocht naar buiten te gaan. De consument heeft nooit de medewerkers bedreigd. Er is de consument van alles aangepraat wat zij niet heeft gedaan. De consument is vervolgens bij een ander kantoor van de bank geweest en daar is zij wel fatsoenlijk geholpen door een medewerker. De consument vindt het dan ook onterecht dat zij een waarschuwingsbrief heeft gekregen en de bankrelatie met de consument is opgezegd.

2.8 Ook aan de telefoon voelde de consument zich niet gehoord en ze is met opzet verkeerd geïnformeerd. Ze moest vaak lang in de wacht staan en werd veel door-verbonden. Ter zitting heeft de consument verklaard dat ze mogelijk medewerkers wel voor leugenaars heeft uitgemaakt, maar dat ze nooit heeft gescholden of medewerkers heeft bedreigd. Dat ze een medewerker mogelijk een leugenaar heeft genoemd, moet wel in de context worden gezien van de situatie waarin de consument zat.

De consument kon op dat moment al een paar weken niet bij haar rekening en had daar veel stress van. Ondertussen had zij het gevoel dat geen van de medewerkers haar wilde helpen. Pas toen de consument de directeur een aangetekende brief stuurde, kreeg de consument een reactie. Vervolgens bleek ook dat zonder overleg met de consument het saldo van haar rekening op een andere rekening was gezet om overgemaakt te worden naar de nieuwe rekening van de consument.

2.9 De consument voelt zich verder gediscrimineerd. Mogelijk wilden medewerkers haar niet te woord staan vanwege haar afkomst. Het vertrouwen van de consument is geschaad en ze is er ziek van geweest. De consument heeft aan de situatie het chronisch vermoeidheidssyndroom overgehouden. De consument bankierde al meer dan twintig jaar bij de bank en is teleurgesteld in de houding van de bank.

Het verweer

2.10 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

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.1 De commissie ziet zich voor de juridische vraag gesteld of de bank de bankrelatie met de consument heeft mogen opzeggen.

Vooropgesteld

3.2 Vaststaat dat beide partijen de gesprekken in 2021 en 2022 als onplezierig hebben ervaren. De commissie gaat ervan uit dat beide partijen niet de bedoeling hebben gehad de ander een vervelend gevoel te geven, ook al is dat wat er is gebeurd.

Heeft de consument voldoende bewijs aangeleverd voor haar stelling dat de bank haar onbehoorlijk heeft behandeld?

3.3 Als het gaat om de juridische beoordeling is het aan de consument om bewijs te leveren voor haar stellingen. Volgens artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) geldt namelijk – kort gezegd – 'wie stelt, bewijst'. In dit geval is dat de verklaring van de consument over de gang van zaken. Daar tegenover staan verschillende verklaringen van de medewerkers van de bank. Ter zitting heeft de bank uitgelegd dat medewerkers de gespreksverslagen van de bezoeken aan de bank en de telefoongesprekken niet van elkaar in kunnen zien. Dat betekent dat de gespreks-verslagen, in totaal zes verslagen, onafhankelijk van elkaar opgeschreven zijn.

3.4 De consument heeft – na de gemotiveerde betwisting van de stellingen van de consument – verder geen bewijs (kunnen) aanleveren dat haar standpunt zou kunnen onderbouwen. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de consument niet in haar bewijsplicht is geslaagd.

Mocht de bank de bankrelatie opzeggen?

3.5 De vraag rest nu of de bank de bankrelatie met de consument heeft mogen opzeggen op basis van het gedrag van de consument. De commissie oordeelt dat dit het geval is.

3.6 De bank heeft in de algemene bankvoorwaarden in artikel 35 opgenomen dat de bank de bankrelatie te allen tijde mag opzeggen. Daarbij moet de bank volgens artikel 2 van de algemene bankvoorwaarden zorgvuldig handelen. De commissie oordeelt dat de bank dit heeft gedaan door een waarschuwingsbrief te sturen. Na de waarschuwingsbrief hebben verschillende gesprekken met de consument plaatsgevonden die de medewerkers van de bank, gezien de gespreksverslagen, als vervelend en intimiderend hebben ervaren. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank de relatie met de consument heeft beëindigd.

Conclusie

3.7 De commissie komt tot de conclusie dat de consument onvoldoende bewijs heeft gegeven voor haar standpunt dat de bank haar onbehoorlijk heeft behandeld. Op basis van de gespreksverslagen van de medewerkers van de bank en de waarschuwingsbrief van de bank heeft de bank de relatie met de consument mogen opzeggen. De vorderingen worden daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 en voorwaarden

Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.

Artikel 2 – Zorgplicht

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 begrijpelijk 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 – 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. Opzeggen 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.

Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van de redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.