**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-700**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 26 oktober 2017 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 16 september 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Beëindiging bancaire relatie niet-EU klant. De kern van de klacht ziet op de vraag of de Bank de bancaire relatie met Consument mag beëindigen. De Bank heeft aangegeven dat zij zich bij haar beleidskeuze baseert op twee pijlers. Op basis van de eerste pijler dient de Bank zich bij het leveren van diensten buiten Nederland ook te 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 zij uit de Wet ter voorkoming van Witwassen en financieren van terrorisme moet houden, als een klant in een bepaald land woont. Consument heeft aangegeven dat het de ingezetenen van Marokko verboden is om transacties naar het buitenland te verrichten. Het beëindigen van de bankrekeningen van Consument door de Bank heeft onder meer als gevolg dat hij medicijnen voor hem en zijn zoon niet meer kan verkrijgen. Deze medicijnen ontvangt Consument uit Nederland. De Commissie overweegt dat op basis van de door partijen gevoerde stellingen en ingebrachte stukken niet is komen vast te staan dat Consument, na beëindiging van zijn bankrekeningen bij de Bank, zonder problemen zijn medicatie uit Nederland kan verkrijgen. Aan de andere kant neemt de Commissie mee dat de Bank dient te voldoen aan de lokale wet- en regelgeving van het land waar Consument zich bevindt. De Commissie betreurt dat de gevolgen voor Consument ingrijpend zijn wanneer hij geen betalingen meer kan doen in Nederland vanuit Marokko. Van de Bank kan echter niet verlangd worden dat zij, zolang Consument in Marokko woont, in strijd met de lokale wet- en regelgeving de bancaire relatie met hem zal voortzetten. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de brief van Consument van 10 juni 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;

- de dupliek van de Bank;
- de e-mail van Consument van 13 februari 2019;
- de e-mail van de Bank van 8 maart 2019;
- de e-mail van Consument van 7 april 2019;
- de e-mail van Consument met als bijlage de verklaring van Attijariwafa Bank van 14 mei 2019;
- de e-mail van de Bank van 21 juni 2019 met daarin haar definitieve standpunt.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een telefonische hoorzitting op 13 februari 2019 en partijen hebben daaraan deelgenomen.

Na de enkelvoudige telefonische hoorzitting heeft de Commissie besloten de klacht van Consument over de Bank verder meervoudig op stukken te behandelen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt samen met zijn partner twee en/of-betaalrekeningen en een en/of-spaarrekening (hierna: 'de bankrekeningen') alsmede een creditcard aan bij de Bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden (2017) (hierna: de ABV) van toepassing.

2.2 De ABV luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*Artikel 2 - Zorgplicht*
*(…)*
*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.*
*(…)*
*Artikel 35 – Opzegging van de relatie*
*(…)*
*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.*"

2.3 Op enig moment heeft de Bank Consument geïnformeerd over haar voornemen om de bankrekeningen te beëindigen, omdat Consument buiten de Europese Unie woont. Consument heeft de Bank schriftelijk onder meer op 31 mei 2017, 2 oktober 2017 en 26 oktober 2017 verzocht om de bankrekeningen niet op te heffen. Op 19 oktober 2017 en 6 februari 2018 heeft de Bank Consument schriftelijk een toelichting gegeven op de wijziging van het zogeheten 'Landenbeleid'.

2.4 Op 20 februari 2018 heeft het hoofd van de financiële administratie van de Nederlandse ambassade in Marokko een verklaring opgesteld die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*1. Op grondslag van Code Bancair Bank Al-Maghrib La banque centrale du Royaume du Maroc, dahir N 1-59-233 du 23 hija 1378 (30 juin 1959) die haar ingezetenen verbiedt dat die ingezetenen financiële transacties enof betalingen naar het buitenland te voldoen.*

*2. Uitzonderingen wordt gemaakt van bankrelaties die naar het buitenland reizen. Zij kunnen voor betalingen in het buitenland gebruik maken van een speciale creditcard die uitsluitend gebruikt mag worden indien de betreffende bankrelatie zelf in het buitenland als accountgebruiker betalingen verricht.*

*3. De speciale creditcard is in Marokko niet bruikbaar om in het buitenland betalingen of financiële transacties te verrichten. Graag verwijs ik je naar Code Bancair Bank Al-Maghrib La banque centrale du Royaume du Maroc, dahir N-159-233 du 23 hija 1378 (30 juin 1959).* [Naam Consument] *zie de Marokkaanse MasterCard van Bank Populair van je partner. Zij kan buiten Marokko ook niet online betalingen doen. Je vrouw moet voor betalingen naar het buitenland gebruikmaken van haar Nederlandse MasterCard.*

*4. Conform en overeenkomstig Marokkaanse wet en regelgeving is het voor particulieren voor betalingen of financiële transacties naar het buitenland niet toegestaan gebruik te kunnen maken van BIC- en IBAN-codes. Op misbruik hiervan staat een gevangenisstraf van 60 maanden, 40 duizend dirham boete en 25 duizend dirham gerechtelijke administratieve griffierechten.*"

2.5 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing. De Bank heeft haar beslissing, om de bankrekeningen van Consument te gaan beëindigen, gehandhaafd. De Bank heeft de termijn voor het aanhouden van de bank-rekeningen van Consument verlengd tot en met 31 december 2019.

## 3 Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert ongewijzigde voortzetting van de bankrekeningen en vergoeding van alle materiële en immateriële schades, kosten rechtens, vermeerderd met de wettelijke rente tot aan de dag der voldoening.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De beëindiging van de bankrekeningen van Consument door de Bank is onredelijk en onrechtmatig. Consument voert ter ondersteuning van zijn vordering de volgende argumenten aan:

- Consument is al sinds 1965 klant bij de Bank.
- De overeenkomst tussen de Bank en Consument wordt niet alleen bepaald door de Algemene Bankvoorwaarden, maar ook door de redelijkheid en billijkheid. De bankrekeningen van Consument worden vanwege zuiver administratieve redenen opgeheven. De Marokkaanse bank, waar Consument klant is, mag niet gebruik maken van een IBAN-nummer. Daarnaast bieden andere (Nederlandse) banken Consument geen vervangende bankrekening waarmee hij vanuit het buitenland betalingen kan verrichten. Beëindiging van de bankrekeningen leidt ertoe dat Consument zijn betalingsverplichtingen aan schuldeisers in Nederland niet kan voldoen. Dit betreft onder meer de betalingen van Consument aan zijn Nederlandse apotheker voor de medicatie voor zowel hem als zijn zoon. Het besluit van de Bank leidt ertoe dat Consument wordt veroordeeld tot financiële detentie.
- De Bank belemmert Consument in zijn recht op vrij verkeer als burger van de Europese Unie. Consument is niet geëmigreerd naar Marokko. Door de woningnood in Nederland verblijft Consument nog in Marokko. Zijn spullen zijn opgeslagen in een Huur Een Box en hij staat sinds 1999 ingeschreven bij Woningnet als woningzoekende.
- Het besluit dat de Bank heeft genomen, is gebaseerd op een ongeoorloofd onderscheid naar woonplaats, waardoor sprake is van discriminatie. Cliënten van de Bank die in Nederlandse kolonies of gemeenten en Suriname wonen, mogen immers wel de bankrekeningen behouden. De inwoners van Marokko zijn nagenoeg geheel gelijk te stellen aan inwoners van een lidstaat van de Europese Unie/Europese Economische Gemeenschap. Een afwijkende behandeling op grond van woonplaats leidt tot een belemmering van het vrije verkeer van personen.
- De Bank verzorgt bij uitsluiting het betalingsverkeer. Haar maatschappelijke positie brengt met zich mee dat de Bank de belangen van de individuele klanten in het oog houdt en een relatie slechts op grond van goede redenen en met toepassing van de vereiste zorgvuldigheid opzegt. De Bank heeft aldus een zorgplicht tegenover haar klanten. Uitgangspunt daarbij is dat het kunnen beschikken over een betaalrekening van zwaarwegend belang is.

- Consument heeft recht op vergoeding van materiële en immateriële schade door onrechtmatig en oneerlijk handelen van de Bank. De afweging van het doel en de middelen vindt plaats aan de hand van de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Daarvan brengt het subsidiariteitsbeginsel met zich mee dat van beschikbare bevoegdheden de minst vergaande bevoegdheid wordt gekozen.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4 Beoordeling

4.1 De kern van de klacht ziet op de vraag of de Bank de bancaire relatie met Consument mag beëindigen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank de bankrekeningen van Consument mag beëindigen. De Commissie licht deze conclusie als volgt toe.

*Beëindiging bancaire relatie*

4.2 Voor de beëindiging van de bancaire relatie beroept de Bank zich op haar algemene beëindigingsbevoegdheid uit artikel 35 ABV. Van die bevoegdheid mag de Bank echter geen gebruik maken als dat, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is of wanneer zij misbruik maakt van de gegeven bevoegdheid. Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929. Daarbij speelt onder meer de zorgplicht van artikel 2 ABV een rol. Zie het arrest van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532.

4.3 De Bank heeft gesteld dat zij haar beleidskeuze bij de beëindiging van de bancaire relatie met Consument op twee pijlers heeft gebaseerd. 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.

4.4 Ten aanzien van de eerste pijler heeft de Bank gegevens en adviezen ontvangen van (gerenommeerde) externe consultants en advocatenkantoren over de geldende wet- en regelgeving in Marokko. Hieruit blijkt dat het voor de Bank niet (langer) mogelijk is om aan ingezetenen van Marokko *cross border banking* aan te bieden zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in Marokko.

In de adviezen die de Bank heeft ontvangen wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende typen dienstverlening: 1. de klant die in Marokko woont, reist naar een bankkantoor in Nederland, 2. dienstverlening, waarbij de bankmedewerker in Nederland is en de klant in Marokko, 3. de bankmedewerker reist naar Marokko om de klant in Marokko te ontmoeten. Voor deze typen dienstverlening bij cross border banking in Marokko geldt dat het zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in Marokko niet mogelijk is om deze diensten uit te voeren.

4.5 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 cliëntonderzoek 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 meebrengen. De Bank is verplicht om te bepalen welke landen een verhoogd risico meebrengen, waarbij zij onder meer gebruik maakt van allerlei bronnen zoals publicaties van het Financial Action Task Force (FATF). Op basis van de risicoanalyse die de Bank heeft gemaakt, kwalificeert Marokko als een land met een verhoogd risico. Het aanvullende cliëntenonderzoek dat hierdoor verricht moet worden, leidt voor de Bank tot hoge kosten.

*Transacties van Marokko naar Nederland*

4.6 De Commissie overweegt dat de stellingen van Consument en de Bank lijnrecht tegenover elkaar staan ten aanzien van de mogelijkheid om transacties vanuit Marokko naar het buitenland te verrichten.

4.7 Aanvankelijk heeft de Bank gesteld dat Consument met een rekeningnummer en een BIC/Swift code transacties zou kunnen uitvoeren van het buitenland naar Nederland. Naderhand heeft de Bank verklaard dat zij contact heeft opgenomen met haar correspondentbank in Marokko. Volgens de correspondentbank zou het - onder bepaalde voorwaarden - mogelijk zijn om geld over te maken naar Nederland vanuit Marokko. Er is wel een limiet gesteld op het bedrag dat maximaal jaarlijks naar het buitenland overgeboekt mag worden. Op basis van de betalingen die Consument in 2017 en 2018 heeft verricht voor medicatie, meent de Bank dat Consument ook in de toekomst onder het gestelde maximale bedrag zal blijven.

4.8 Consument heeft de stellingen van de Bank gemotiveerd betwist. Daartoe heeft Consument onder meer gesteld dat de Marokkaanse regering de wetgeving aangaande betalingen verder heeft aangescherpt dan de correspondentbank heeft verklaard. Consument heeft op 20 februari 2018 en 14 mei 2019 verklaringen ontvangen van het hoofd van de financiële administratie van de Nederlandse Ambassade in Marokko en van de directeur van het bankfiliaal van de Marokkaanse bank waar Consument ook bankiert.

Uit deze verklaringen volgt dat de Marokkaanse bank van Consument hem niet kan helpen bij het doen van internationale transacties. Daarnaast volgt uit de verklaringen dat het ingezetenen van Marokko is verboden om transacties naar het buitenland te verrichten.

*De belangenafweging bij het toepassing van het gewijzigd (Landen)beleid*

4.9 Consument meent dat het gewijzigde beleid van de Bank voor hem leidt tot een situatie die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Consument kan geen vervangende bankrekening bij een andere (Nederlandse) bank krijgen waarmee hij vanuit Marokko betalingen kan doen in Nederland. Als de Bank zijn bankrekeningen opheft, is Consument niet meer in staat om zijn betalingsverplichtingen in Nederland na te komen.

4.10 De Commissie heeft kennisgenomen van alle gronden die Consument heeft aangedragen. Eén van die gronden betreft de transacties die hij aan een Nederlandse apotheker verricht voor het verkrijgen van medicatie voor hem en zijn zoon. Consument heeft aangegeven dat zowel hij als zijn zoon afhankelijk is van medicijnen die niet in Marokko verkrijgbaar zijn, maar wel in Nederland. Deze grond vindt de Commissie, voor zover het gaat over te verwachten betalingsproblemen, op zichzelf al zo zwaarwegend dat zij, voor de beoordeling van deze kwestie, bespreking van de andere door Consument genoemde te verwachten betalings-problemen achterwege laat. Consument vermeldt nog dat hij zich gediscrimineerd acht omdat er onderscheid naar woonplaats wordt gemaakt. Daargelaten dat de Nederlandse wetgeving ter zake gebaseerd is op artikel 1 van de Grondwet, waarin alleen gesproken wordt over zich in Nederland bevindende personen, is nog van belang dat de Bank gelijke gevallen gelijk behandelt. De Bank voert, naar hieronder overwogen zal worden, goede gronden aan om onderscheid naar woonplaats te maken. In die situatie kan niet van discriminatie gesproken worden.

4.11 Op basis van de stellingen en stukken die partijen hebben ingebracht, is niet komen vast te staan dat Consument na beëindiging van de bankrekeningen bij de Bank zonder problemen zijn medicatie uit Nederland kan verkrijgen. De twee verklaringen die Consument heeft overgelegd van de Nederlandse Ambassade en de Marokkaanse bank geven voldoende aanleiding om aan te nemen dat Consument verhinderd wordt zijn betalingen vanuit een bankrekening in Marokko naar Nederland te doen. Ook is niet gebleken dat Consument daadwerkelijke alternatieven heeft om zijn betalingen naar Nederland alsnog op andere wijze te kunnen verrichten. Het is dus niet onaannemelijk dat Consument bij beëindiging van zijn bankrekeningen bij de Bank niet meer (al) zijn betalingen kan verrichten aan de Nederlandse apotheker voor de medicijnen die hij en zijn zoon nodig hebben.

4.12 Aan de andere kant begrijpt de Commissie dat de Bank haar beleid omtrent bancaire relaties buiten de Europese Unie heeft gewijzigd vanwege de afwegingen genoemd in overwegingen 4.2 tot en met 4.5.

Dat Consument op basis van Marokkaanse wetgeving verhinderd is om betalingen te doen in Nederland, geeft voldoende aanleiding om aan te nemen dat de betalingen die hij doet met zijn betaalrekening bij de Bank niet (meer) in lijn zijn met de Marokkaanse wetgeving. Zoals eerder besproken houdt de eerste pijler, waarop de Bank haar Landenbeleid baseert, in dat zij 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. Dit heeft de Bank verder toegelicht door te stellen dat zij zonder vergunning van Marokko of zonder fysieke aanwezigheid in Marokko geen *cross border* bankdiensten mag uitvoeren. De Commissie betreurt dat de gevolgen voor Consument ingrijpend zijn wanneer hij geen betalingen meer kan doen in Nederland vanuit Marokko. Van de Bank kan echter niet verlangd worden dat zij de bancaire relatie met Consument - zolang hij in Marokko woont - in strijd met de lokale wetgeving voortzet. Op basis van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument afgewezen wordt. Dit brengt mee dat de Commissie bespreking van de door Consument gevorderde schadevergoeding achterwege zal laten.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*