

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1108

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	13 december 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1], in haar hoedanigheid als bewindvoerder over de goederen van de heer [naam 2], verder te noemen de consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Basisbetaalrekening. In het verleden heeft de bank de betaalrekening van de consument opgezegd, omdat op een rekening van de consument bij de bank een bedrag is bijgeschreven dat afkomstig is uit oplichting. De bewindvoerder van de consument heeft hierna bij de bank een leefgeld- en beheerrekening aangevraagd. De bank heeft de aanvraag afgewezen. De commissie stelt voorop dat de consument een wettelijk recht heeft op een basisbetaalrekening. Er is namelijk geen sprake van een wettelijke weigeringsgrond. Daarom moet de bank een leefgeld- en beheerrekening openen. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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) de mailwisseling tussen de bewindvoerder, de bank en de secretaris van Kifid; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de bank.
- 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 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 In het verleden hield de consument een zakelijke rekening en een privé betaalrekening aan bij de bank.

In mei 2019 heeft de bank die rekeningen beëindigd. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in dezelfde periode geregistreerd in de gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR), voor een periode van 8 jaar. De reden voor deze maatregelen van de bank was het volgende. In april 2019 is een bedrag van € 7.779,98 bijgeschreven op de toenmalige zakelijke rekening van de consument bij de bank. Dat bedrag was verkregen uit oplichting en is vrijwel direct na de bijschrijving doorgeboekt naar een rekening bij bunq op naam van de consument. De benadeelde rekeninghouder heeft bij de bank melding gedaan van oplichting en heeft aangifte gedaan bij de politie.

- 2.2 De toenmalige bewindvoerder van de consument heeft de bank in november 2022 verzocht om een beheer- en leefgeldrekening bij de bank te openen voor de consument. Dat verzoek heeft de bank afgewezen. Vervolgens heeft hij de bank verzocht een rekening voor de consument te openen zoals bedoeld in het Convenant inzake een Pakket Primaire Betaaldiensten (hierna: het convenant en een convenantrekening), maar ook dat verzoek wees de bank af. Daarna heeft de bewindvoerder geprobeerd om een beheer- en leefgeldrekening te openen bij ABN AMRO Bank, maar ook die bank wees de aanvraag af.
- 2.3 In juni 2023 heeft de bewindvoerder de bank weer verzocht om een convenantrekening te openen voor de consument. Weer wees de bank dat verzoek af. In juli 2023 heeft de bewindvoerder bij de bank nog een aanvraag ingediend voor het openen van een convenantrekening, ook die aanvraag werd afgewezen. In december 2023 heeft de bewindvoerder nog een aanvraag ingediend bij ABN AMRO Bank voor het openen van een betaalrekening en die bank wees ook die aanvraag af, omdat de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen in het IVR van ABN AMRO Bank.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt zich erover dat de bank geen rekening voor hem opent. Hij vordert dat de bank een oplossing biedt die waarborgt dat de consument en zijn bewindvoerder toegang krijgen tot het girale betalingsverkeer, zoals bedoeld in het convenant.
- 2.5 Noodgedwongen maakt de consument nu gebruik van een bankrekening van vrienden, die niet op zijn naam staat. De consument staat onder beschermingsbewind, maar de bewindvoerder kan haar wettelijke taken niet goed uitvoeren zonder toegang van de consument tot een betaalrekening. De bank is de laatste bank waar de consument een betaalrekening heeft aangehouden. Conform het convenant is de bank daarom de aangewezen partij om een convenantrekening te openen voor de consument.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.7 Het convenant is bedoeld voor diegenen die om wat voor reden dan ook niet over een betaalrekening (kunnen) beschikken.

De persoonsgegevens van de consument zijn niet opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR), dus hij kan bij voldoende andere banken een betaalrekening openen. Er bestaat daarom geen verplichting voor de bank om een convenantrekening te openen voor de consument.

- 2.8 De bank heeft de consument in 2019 in de gelegenheid gesteld om bezwaar te maken tegen de beëindiging van de bankrelatie en de registratie van zijn persoonsgegevens in de gebeurtenissenadministratie en het IVR. De consument heeft echter geen bezwaar gemaakt. Hij heeft zelfs in het geheel geen verklaring afgegeven voor wat er gebeurd is. ABN AMRO Bank heeft de persoonsgegevens van de consument ook geregistreerd in het IVR. Dat betekent dat zich bij ABN AMRO Bank ook een gebeurtenis heeft voorgedaan, want ABN AMRO Bank was niet betrokken bij de gebeurtenis die aanleiding vormde voor de maatregelen van de bank. Doordat de consument geen enkele toelichting heeft gegeven over beide gebeurtenissen en zijn rol daarin, is het voor de bank niet mogelijk om het risico te bepalen dat zich kan voordoen indien de bank een convenantrekening verstrekt. De bank heeft contracts- en beleidsvrijheid en mag zelf bepalen met wie zij een relatie aangaat. Dat de consument nu onder bewind staat, neemt de risico's niet weg. De bewindvoerder kan immers niet 24/7 en real-time toezicht houden op een betaalrekening. Een eventuele frauduleuze bijschrijving kan dus pas worden opgemerkt als het bedrag daarvan alweer is opgenomen of doorgeboekt.
- 2.9 Bovendien dient een convenantrekening (als daar aanleiding toe bestaat) te worden verstrekt door de bank waar de consument het laatst heeft gebankierd. Het is voor de bank niet duidelijk of dat ABN AMRO Bank of de bank is geweest.
- 2.10 De bank heeft de consument uitgenodigd om alsnog een toelichting te geven op de gebeurtenissen bij haar bank en bij ABN AMRO Bank, en die toelichting van onderbouwing te voorzien. Zodat de bank daarna een heroverweging kan maken ten aanzien van de aanvraag. De consument is daar niet op ingegaan.

3. De beoordeling

Welke vraag is aan de commissie voorgelegd?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank een rekening moet openen voor de consument en zijn bewindvoerder. De conclusie luidt dat de bank dit moet doen en dat wordt als volgt toegelicht.

Uitgangspunt: wettelijk recht op een basisbetaalrekening

- 3.2 Het wettelijke uitgangspunt is dat alle consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven recht hebben op een basisbetaalrekening (artikel 4:71f van de Wet op het financieel toezicht (Wft), zie de bijlage voor dit artikel en andere genoemde wetsartikelen). Wel biedt de wet enkele weigeringsgronden, die zijn opgenomen in artikel 4:71g Wft.

Als zo'n weigeringsgrond van toepassing is, mag de bank weigeren om een basisbetaalrekening te openen. In een dergelijk geval kan het convenant uitkomst bieden. Het convenant biedt namelijk voor consumenten die geen basisbetaalrekening kunnen openen alsnog een mogelijkheid om een betaalrekening te openen.¹ De Uitvoeringsinstructie behorend bij het Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten schrijft voor dat de convenantrekening wordt aangevraagd waar de consument voor het laatst een betaalrekening aanhield. Deze voorwaarde vloeit dus voort uit het convenant, niet uit de wetgeving voor een basisbetaalrekening.

Geen wettelijke weigeringsgrond

- 3.3 Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat één of meer van de wettelijke weigeringsgronden uit artikel 4:71g Wft van toepassing zijn. Zonder een dergelijke weigeringsgrond mag de bank een aanvraag voor een basisbetaalrekening niet weigeren. De bank heeft zich wel beroepen op weigeringsgronden uit (de Uitvoeringsinstructie bij) het convenant, maar zoals hiervoor besproken is, dient het convenant alleen als vangnet voor de gevallen waarin een wettelijke weigeringsgrond van toepassing is. Ook de andere bezwaren van de bank zijn niet in lijn met de wettelijke weigeringsgronden.

Conclusie

- 3.4 Omdat zich geen wettelijke weigeringsgrond voordoet, is de commissie van oordeel dat de consument recht heeft op een basisbetaalrekening. De bank heeft geen verweer gevoerd tegen de vordering tot het openen van een beheerrekening voor de bewindvoerder. De bank dient dan ook een basisbetaalrekening in de vorm van een leefgeldrekening voor de consument te openen, en een bijbehorende beheerrekening voor de bewindvoerder.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een basisbetaalrekening voor de consument opent, en een beheerrekening voor de bewindvoerder, beide op de bij de bank voor dergelijke rekeningen gebruikelijke voorwaarden, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 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.

¹ Het convenant is te downloaden via <https://www.basisbankrekening.nl/partners/>. Zie ook eerdere uitspraken van Kifid GC 2024-0665 en 2020-918, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

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 april 2022, 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

In deze bijlage zijn relevante bepalingen opgenomen uit de Wft

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:71f

1. Een bank die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbiedt, stelt consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven op verzoek in de gelegenheid een basisbetaalrekening in euro's aan te vragen en te gebruiken, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de consument en ongeacht enige andere grond als bedoeld in artikel 21 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

2. Voor de toepassing van deze paragraaf wordt onder consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven mede verstaan consumenten die in de Europese Unie verblijven en die geen vast adres hebben dan wel in afwachting zijn van de beslissing op een asielaanvraag of die om wettelijke of feitelijke redenen niet kunnen worden uitgezet.

3. Een basisbetaalrekening omvat de diensten, genoemd in artikel 17, eerste lid, van de richtlijn betaalrekeningen, voor zover de aangezochte bank die diensten ook aanbiedt aan consumenten die een andere betaalrekening dan een basisbetaalrekening aanhouden bij de betreffende bank.

4. De bank opent een basisbetaalrekening uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, tenzij een of meer van de weigeringsgronden, bedoeld in artikel 4:71g van toepassing zijn.

5. De bank verplicht de aanvrager bij het openen van een basisbetaalrekening niet tot het afnemen van andere diensten of producten, tenzij het gaat om de verplichting tot het deelnemen in het eigen vermogen van de betreffende bank en de bank alle consumenten hiertoe verplicht bij het openen van een betaalrekening.

6. De bank biedt de diensten, bedoeld in het derde lid, kosteloos of tegen een redelijke vergoeding aan. De bank brengt niet meer dan een redelijke vergoeding in rekening bij de consument in geval van niet-nakoming van de verbintenissen uit hoofde van de raamovereenkomst voor betaaldiensten.

7. Het is een bank als bedoeld in het eerste lid niet toegestaan om basisbetaalrekeningen uitsluitend via internet aan te bieden.

Artikel 4:71g

1. Een bank weigert een basisbetaalrekening te openen, indien de bank bij het openen daarvan niet kan voldoen aan de bij of krachtens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme gestelde eisen.

2. Een bank mag voorts het openen van een basisbetaalrekening weigeren indien de aanvrager:

a. niet kan aantonen een werkelijk belang te hebben bij het openen van een basisbetaalrekening in Nederland;

b. bij een in Nederland gevestigde bank een aanvraag voor een basisbetaalrekening heeft lopen of reeds een betaalrekening aanhoudt bij een andere in Nederland gevestigde bank, waarmee hij gebruik kan maken van de diensten, genoemd in artikel 17, eerste lid, van de richtlijn betaalrekeningen, tenzij de aanvrager verklaart ervan in kennis te zijn gesteld dat die betaalrekening zal worden opgeheven;

c. minder dan acht jaar geleden onherroepelijk is veroordeeld voor een misdrijf als bedoeld in de artikelen 225, 227a, 326, 341, 420 bis of 420 ter van het Wetboek van strafrecht;

d. een basisbetaalrekening had die op grond van artikel 4:71i, eerste lid, onderdeel f, minder dan twee jaar geleden is beëindigd; of

e. weigert om desgevraagd de in het derde lid bedoelde verklaring te ondertekenen.

3. Het is de bank toegestaan om, alvorens een basisbetaalrekening te openen, bij andere in Nederland gevestigde banken na te gaan of de aanvrager aldaar reeds een betaalrekening aanhoudt of heeft aangevraagd. De bank mag de aanvrager verzoeken om een verklaring te ondertekenen waaruit blijkt dat hij geen andere betaalrekening aanhoudt of heeft aangevraagd bij een in Nederland gevestigde bank.