Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-464
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 juli 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat de Bank voor hem een basisbankrekening opent, zonder dat die wordt beheerd door een erkende hulpverleningsinstantie. De Bank heeft conform de relevante bepalingen uit de Wet op het Financieel Toezicht gehandeld door een basisbankrekening voor Consument te willen openen onder de voorwaarde dat die basisbankrekening wordt aangevraagd en beheerd door een erkende hulporganisatie. Het staat Consument vrij een hulpverlenings-instantie te kiezen uit de lijst van erkende hulpverleningsinstanties. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de verklaring van Consument waarin hij aangeeft dat zijn partner als zijn gemachtigde in deze klachtprocedure kan worden aangemerkt;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de aanvullingen daarop;
- de dupliek van de Bank.

Consument heeft, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, niet gereageerd op de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

2.1 Consument vordert dat de Bank voor hem een basisbankrekening opent, die niet door een erkende hulpverleningsinstantie wordt beheerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

2.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft omstreeks 13 april 2018 de Bank verzocht een basisbankrekening op zijn naam te openen. De Bank heeft ten onrechte de voorwaarde gesteld dat een erkende hulpverleningsinstantie de basisbankrekening dient aan te vragen en te beheren. Volgens Consument weigert de hulpverleningsinstantie [Naam hulpverleningsinstantie] het beheer uit te voeren. Hij heeft voorgesteld dat zijn partner het beheer uitvoert.

Verweer van de Bank

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

3. Beoordeling

3.1 De klacht van Consument betreft zijn verzoek aan de Bank om een basisbankrekening te openen, zonder dat deze wordt beheerd door een erkende hulpverleningsinstantie. De Bank heeft niet aan dit verzoek voldaan. Hieronder volgen eerst algemene overwegingen over de basisbankrekening, waarna een beoordeling van de klacht van Consument volgt.

Wat is een basisbankrekening?

3.2 Banken die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbieden, stellen een consument die rechtmatig in de Europese Unie verblijft op diens verzoek in de gelegenheid een basisbankrekening te openen en te gebruiken. De voorwaarden voor het openen, beëindigen en weigeren van een basisbankrekening zijn opgenomen in de artikelen 4:71f tot en met j Wet op het Financieel Toezicht (hierna: Wft) en de Europese richtlijn betaalrekeningen 2014/92/EU.

3.3 Een groot aantal banken, waaronder de Bank, heeft reeds vóór het in werking treden van de richtlijn en de verankering van die richtlijn in de Wft een Convenant Pakket Primaire Betaaldiensten (hierna: het convenant) ondertekend.

De aan het convenant deelnemende banken bieden in principe *"aan iedere meerderjarige met een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland, dan wel met een postadres bij een onder het Convenant erkende hulpverleningsinstantie, en wiens identiteit conform de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) kan worden vastgesteld en geverifieerd, een pakket primaire betaaldiensten aan"*. Uitgangspunt is dat zoveel mogelijk consumenten via een betaalrekening toegang dienen te krijgen tot het (girale) betalingsverkeer. Een betaalrekening wordt als onmisbaar gezien om deel te kunnen nemen aan de hedendaagse maatschappij. Zie Uitgangspunten van de uitvoeringsinstructie behorende bij het convenant. Het convenant bepaalt dat een aanvraag voor een basisbankrekening dient te worden ingediend door een onder het convenant erkende hulpverleningsinstantie. Een lijst van erkende hulpverleningsinstanties kan worden gevonden op de website www.basisbankrekening.nl.

3.4 Op het recht op toegang tot een basisbankrekening bestaan uitzonderingen. Als één of meer weigerings- of opzeggingsgronden van toepassing zijn, weigert een bank het openen van de basisbankrekening of beëindigt zij de basisbankrekening. Deze gronden zijn opgenomen in de artikelen 4:71g Wft. Het convenant bepaalt dat ook indien sprake is van een weigeringsgrond, een bank een basisbankrekening voor een consument kan openen. De basisbankrekening dient dan te worden beheerd door een hulpverleningsinstantie. Rekeningbeheer in de zin van het convenant betekent dat de financiële stromen door de hulpverleningsinstantie worden beheerd en gecontroleerd.

Wat speelt in de situatie van Consument?

3.5 In het geval van Consument heeft de Bank voor het openen van de basisbankrekening als voorwaarde gesteld dat de basisbankrekening door een erkende hulpverleningsinstantie wordt beheerd. De Bank heeft hiervoor als reden gegeven dat een bankrekening die Consument eerder bij de Bank aanhield is opgezegd, omdat Consument fraude had gepleegd. Deze fraude is door Consument erkend. De persoonsgegevens van Consument zijn als consequentie daarvan opgenomen in het Externe Verwijzingsregister.

3.6 De Bank handelt hiermee conform de relevante bepalingen uit de Wft en het convenant. Zij is op grond van artikel 4:71g lid 1 Wft in beginsel gehouden het openen van een basisbetaalrekening te weigeren, indien sprake is van een negatieve antecedententoets. Conform het convenant heeft de Bank Consument de mogelijkheid geboden toch een basisbankrekening te openen, mits deze basisbankrekening wordt aangevraagd én beheerd door een erkende hulpverleningsinstantie. Het staat Consument vervolgens vrij een hulpverleningsinstantie te kiezen uit de lijst van erkende hulpverleningsinstanties.

3.7 Consument heeft verder voorgesteld om het beheer van de basisbankrekening aan zijn partner over te laten.

Het kan niet van de Bank worden verwacht dat zij aan dit verzoek voldoet. De redenen van het uitbesteden van het beheer van de basisbankrekening zijn de aan Consument klevende negatieve antecedenten. Een erkende hulpverleningsinstantie kan het gebruik van de basisbankrekening controleren. Het risico van het gebruik van de basisbankrekening voor het plegen van financiële delicten kan daardoor worden beperkt, terwijl het Consument de mogelijkheid geeft – ondanks de negatieve antecedenten – toch een basisbankrekening te openen. Van de partner van Consument kan (anders dan van een erkende hulpverleningsinstantie) niet bij voorbaat worden gesteld dat zij dezelfde controle als die instantie zou uitvoeren. Het staat daardoor niet vast dat zij het te voorkomen risico daadwerkelijk zou kunnen voorkomen.

3.8 Verder stelt Consument dat de hulpverleningsorganisatie [Naam hulpverleningsinstantie] niet het beheer van de basisbankrekening wil uitvoeren. Mocht daar sprake van zijn (hetgeen Consument verder niet met stukken heeft onderbouwd), kan Consument het verzoek voor het openen en beheren van een basisbankrekening ook aan een andere erkende hulpverleningsinstantie voorleggen. Consument geeft ook aan dat hij niet is geslaagd in het vinden van een erkende hulpverleningsinstantie voor het aanvragen en beheren van de basisbankrekening. Niet is echter gebleken dat Consument geprobeerd heeft in het kader van schuldhulpverlening een instantie daartoe bereid te vinden. De Bank heeft (in dupliek) op basis van de door Consument overgelegde stukken alsnog haar beslissing heroverwogen. De Bank blijft bij haar beslissing dat de basisbankrekening door een erkende hulpverleningsinstantie dient te worden aangevraagd en beheerd. Die beslissing acht de Commissie redelijk en is met voldoende redenen omkleed. De Bank voldoet daarmee aan de in het convenant opgenomen bepalingen.

Conclusie

3.9 Op het verzoek van Consument een basisbankrekening te openen, heeft de Bank de voorwaarde gesteld dat die basisbankrekening dient te worden aangevraagd en beheerd door een erkende hulpverleningsinstantie. De Bank heeft de mogelijkheden van Consument bekeken en beoordeeld om een basisbankrekening te openen. De Bank heeft daarmee gehandeld conform de toepasselijke bepalingen uit de Wft en het convenant. De klacht van Consument is ongegrond.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.