Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1020

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, A.E. Tevel, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	22 november 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 wet- en regelgeving en de algemene bankvoorwaarden (ABV)

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De bank heeft onderzoek gedaan naar transacties tussen de betaalrekening van de consument en de betaalrekeningen van haar vader en zijn eenmanszaak. De vader was gevolmachtigd voor de betaalrekening van de consument. De commissie is van oordeel dat de consument de transacties onvoldoende heeft verklaard. De bank mocht daarom de conclusie trekken dat zij onvoldoende informatie had om het cliëntenonderzoek af te ronden. Dit betekent ook dat de bank de bancaire relatie met de consument mocht opzeggen. Daarnaast is geen grond gebleken om schadevergoeding toe te wijzen. De vorderingen van de consument worden 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; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 september 2024. Op de hoorzitting was de vader van de consument als haar vertegenwoordiger aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 1] (legal counsel) en mevrouw mr. [naam 2] (senior legal counsel).

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 hield een betaalrekening aan bij de bank. De consument had haar vader gevolmachtigd voor haar betaalrekening. Op de betaalrekening van de consument zijn de algemene bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

2.2 Op enig moment is de bank gestart met het onderzoeken van transacties op de betaalrekeningen van de consument en die van haar vader en zijn eenmanszaak. Op 14, 26 en 27 juni 2023 heeft de bank de consument telefonisch geprobeerd te bereiken. Op 11 juli 2023 heeft de bank in een brief aan de consument verwezen naar haar contactpogingen en de gevolgen van het niet kunnen afronden van het cliëntenonderzoek.

2.3 Op 1 augustus 2023 en 8 september 2023 hebben de consument en de bank elkaar telefonisch gesproken over de transacties tussen haar betaalrekening en de betaalrekeningen van haar vader en zijn eenmanszaak. De bank heeft de consument gevraagd om de overboekingen van circa € 40.000,- van haar betaalrekening naar die van haar vader en van zijn eenmanszaak te verklaren. Ook wilde de bank weten waarom de consument een totaalbedrag van circa € 18.000,- van haar vader heeft ontvangen. De consument heeft aan de bank verklaard dat zij de betaalrekening zelf gebruikt, maar al heel lang niet meer op de betaalrekening heeft gekeken en daardoor niet exact weet wat erop de betaalrekening is gebeurd. Ook heeft de consument verklaard dat zij de betaalrekening enkel gebruikt voor het ontvangen van kinderbijslag, toeslagen en de betalingen uit hoofde van een lening van haar vader voor de financiering van haar studie in [naam land], die nog één jaar duurt.

2.4 Op 3 en 22 augustus 2023 heeft de bank de consument per brief gevraagd om een inschrijvingsbewijs van haar studie en haar huidige adresgegevens. De consument heeft de bank vervolgens twee schermafbeeldingen gestuurd om aan te tonen dat zij een studie volgt in [naam land].

2.5 Op 13 september 2023 heeft de bank de consument per brief het verslag toegezonden van het telefoongesprek van 8 september 2023. In de brief heeft de bank geschreven dat zij geconstateerd heeft dat de verklaring van de consument niet overeenkomt met het rekeninggebruik. De bank kan niet zien dat de geleende gelden voor een specifiek doel gebruikt worden. De bank concludeert in de brief dat zij niet kan uitsluiten dat een derde gebruik maakt van de betaalrekening van de consument doordat de consument niet weet wat er op haar betaalrekening speelt. De bank heeft de consument gevraagd om het gespreksverslag te bevestigen dan wel aan te vullen of te corrigeren. De bank heeft geen inhoudelijke reactie van de consument ontvangen.

2.6 Op 13 november 2023 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat het cliëntenonderzoek heeft geleid tot het besluit om de bancaire relatie te beëindigen op 15 januari 2024. Daarnaast heeft de bank besloten om de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar op te nemen op de CAAML-lijst[1] vanwege de aard van de uitkomsten uit het cliëntenonderzoek. Op 29 november 2023 heeft de consument per brief bezwaar gemaakt tegen het besluit van de bank.

2.7 De consument heeft uiteindelijk haar huidige adresgegevens aan de bank doorgegeven. De bank heeft in haar definitieve standpunt besloten om de bancaire relatie met de consument op 27 februari 2024 te beëindigen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank herstel van de bankrelatie en een schadevergoeding van € 8.000,-. Ter onderbouwing van haar vordering, stelt de consument het volgende.

2.9 Ten eerste heeft de consument (uiteindelijk) voldoende meegewerkt aan het cliënten-onderzoek. Doordat de consument vanwege haar studie in [naam land] was, kon zij niet tijdig en direct reageren op de vragen van de bank. De afschrijvingen op de betaalrekening van de consument betroffen betalingen voor haar studie, toeslagen en kinderbijslag. Daarnaast heeft de consument op verzoek van de bank haar adres aangepast. De bank heeft nagelaten toe te lichten welk deel van de transacties niet verklaarbaar is, terwijl de consument bereid was om de openstaande vragen van de bank te beantwoorden.

2.10 Ten tweede heeft de bank nagelaten de menselijke maat te hanteren. Ondanks het verzoek van de consument om de betaalrekening aan te houden tot eind mei 2024 vanwege haar studie voor de functie ‘medische zuster’, heeft de bank de betaalrekening eerder stopgezet. Doordat de consument haar studiegeld niet kon betalen, heeft zij haar stage in het ziekenhuis en het examen niet kunnen afronden. Daardoor heeft de consument een jaar studievertraging opgelopen. Inmiddels is de consument een lening aangegaan tegen een hoge rente om haar studie te hervatten. Daarnaast heeft de bank de rekening van de zesjarige zoon van de consument afgesloten, terwijl daarop helemaal geen transacties hebben plaatsgevonden. Evenmin heeft de bank vragen gesteld over deze rekening. De situatie heeft de consument veel stress bezorgd en een grote negatieve impact op haar gehad.

[1] CAAML staat voor Client Acceptance and Anti-Money Laundering. De bank registreert persoonsgegevens in het CAAML-register, als een bankrelatie beëindigd is omdat de bank niet kon voldoen aan haar wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wwft. Door registratie in het CAAML-register kan de bank bijhouden welke bankrelaties zij op grond van de Wwft heeft beëindigd. Als een klant later weer een product of dienst aanvraagt, kan de bank deze informatie bij haar risico inschatting betrekken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant, is een omstandigheid die de bank wil kunnen meewegen in de beslissing of het aangevraagde product of de dienst verstrekt zal worden.

Het verweer

2.11 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

Waar het om gaat

3.1 De vraag die partijen verdeeld houdt is de vraag of de bank de bancaire relatie met de consument mocht beëindigen. De commissie is van oordeel dat de bank deze maatregel tegenover de consument mocht nemen en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Wat partijen zijn overeengekomen over de beëindiging van de bancaire relatie

3.2 In beginsel is de bank bevoegd om de bancaire relatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV (zie bijlage).[2] De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht, zoals ook is bepaald in artikel 2 lid 1 ABV. De bank mag geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn op grond van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

3.3 Om te bepalen of dat het geval is moeten de belangen van partijen worden gewogen. Aan de ene kant staat het belang van de consument en haar minderjarige zoon om bij de bank te kunnen (blijven) bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om aan haar uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) voortvloeiende verplichtingen te kunnen voldoen. Op grond van artikel 3 lid 1 Wwft dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de betreffende bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).

De bank mocht de bancaire relatie met de consument opzeggen

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank in redelijkheid tot de conclusie kon komen dat zij het cliëntenonderzoek ten aanzien van de transacties op de betaalrekening van de consument onvoldoende kon uitvoeren. De bank moest daarom op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bancaire relatie met de consument overgaan.

3.5 Redengevend voor dit oordeel is dat de consument onvoldoende gehoor heeft gegeven aan het informatie- en documentatieverzoek van de bank.

---

[2] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat dit geen oneerlijk beding is. Zie onder meer GC Kifid nrs. 2024-0102 (overweging 3.7), 2024-0807 (overweging 3.17) en 2024-0813 (overweging 3.12).

Op basis van de stukken in het dossier en de toelichting die de vader namens de consument ter zitting heeft gegeven, is onduidelijk gebleven waarom de consument een totaalbedrag van circa € 40.000,- aan haar vader en zijn eenmanszaak had overgeboekt en waarom zij een totaalbedrag van circa € 18.000,- van haar vader en zijn eenmanszaak had ontvangen. Hoewel deze kwestie gaat over de betaalrekening van de consument, speelt ook een rol dat de bank heeft verklaard dat zij het cliëntenonderzoek naar de betaalrekeningen van de vader en zijn eenmanszaak evenmin kon afronden. Gelet op de transacties tussen enerzijds de rekening van de consument en anderzijds de rekeningen van de vader en van zijn eenmanszaak is er immers een verwevenheid tussen die rekeningen en de betaalrekening van de consument. De consument heeft dit niet betwist.

3.6 De commissie merkt verder op dat de consument zelf niet aanwezig was op de zitting. Daardoor heeft zij ook ter zitting geen nadere verheldering kunnen verschaffen over de transacties op haar betaalrekening. De consument heeft enkel in de stukken beknopt verklaard dat zij op haar betaalrekening kinderbijslag en toeslagen ontvangt. Ook heeft zij verklaard een lening te hebben van de vader vanwege haar studie in [naam land]. Op de stelling van de bank dat de geleende gelden volgens het rekeninggebruik niet gebruikt lijken te worden voor een specifiek doel, is de consument niet ingegaan hoewel een nadere uitleg voor de hand had gelegen.

3.7 Tot slot oordeelt de commissie dat de consument haar vordering tot schadevergoeding onvoldoende heeft onderbouwd. De commissie ziet daarom geen grond om deze schadevergoeding toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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.

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 wet- en regelgeving en de algemene bankvoorwaarden (ABV)

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
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.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
b. 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 zeggenschapsstructuur 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;
c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
d. 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;
e. 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;
f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.

(...)

Artikel 5

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.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(...)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

Algemene Bankvoorwaarden 2017 (ABV)

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 begrijpelijke 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 – Opzeggen 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.