Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1085
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft vanwege haar landenbeleid de rekeningen van Consument opgezegd. Daarover heeft Consument een klacht ingediend. De Commissie beoordeelt deze klacht conform de uitgangspunten van de Commissie van Beroep en komt tot afwijzing van de klacht.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer (de repliek).

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is woonachtig in Venezuela. Hij heeft twee betaalrekeningen bij de Bank, (i) in Euro's en (ii) in Amerikaanse Dollars. Daarnaast heeft hij twee spaarrekeningen, waaronder een beleggers spaarrekening en een direct kwartaal sparen rekening.

2.2 Op 2 mei 2019 heeft de Bank hem een brief gestuurd waarin wordt aangegeven dat deze producten zullen worden beëindigd omdat Consument in Venezuela woont. Consument wordt in die brief een termijn van zes maanden gesteld om een andere bankrekening te openen.

2.3 Op 10 juli 2019 is een nieuwe betaalpas voor Consument gemaakt, die op 30 juli 2019 door Consument is geactiveerd. Een dag later heeft Consument zijn pincode bij een geldautomaat in Nederland gewijzigd. Transactieoverzichten laten zien dat Consument in de maanden juli en augustus 2019 in Nederland verbleef.

2.4 Consument heeft op 1 augustus 2019 via internetbankieren een adreswijziging doorgegeven en een nieuw adres in [plaats] opgegeven. Dit betreft het adres van zijn broer.

2.5 Via zijn broer heeft Consument op 12 augustus 2019 een brief van de Bank met datum 8 augustus 2019 gekregen. Daarin stond opnieuw dat de bankrelatie zou worden opgeheven.

2.6 Consument heeft op 22 september 2019 bezwaar gemaakt tegen het besluit van de Bank om de relatie beëindigen. Zijn voorstel was daarvoor uitstel te verlenen tot zijn volgende bezoek aan Nederland in juli of augustus 2020 of totdat zijn betaalpas verloopt in april 2024.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat hij gebruik mag blijven maken van zijn rekeningen bij de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat hij de in overweging 2.2 genoemde brief van 2 mei 2019 niet heeft ontvangen. Deze was gericht aan zijn adres in Venezuela. Het is algemeen bekend dat de postbezorging slecht functioneert.

Tijdens zijn verblijf in Nederland van 27 juli tot en met 9 augustus 2019 was hij er dus niet van op de hoogte dat de Bank zijn rekeningen wilde opzeggen. Hij was op dat moment in Nederland om, onder meer, zijn AOW en ABP-pensioen te regelen die hij in maart 2020 zal ontvangen. Pas op 12 augustus 2019, toen Consument alweer in Venezuela was, werd hij ervan op de hoogte gebracht dat de Bank de rekeningen zou opzeggen. Was hij tijdens zijn verblijf in Nederland op de hoogte geweest van het besluit van de Bank, dan had hij een bankrekening geopend bij een andere Nederlandse bank die hem nog wel een bankrekening aanbiedt.

Voor Consument is het noodzakelijk dat hij een rekening bij de Bank aanhoudt. Dit heeft te maken met de hyperinflatie en de dictatuur waaronder Venezuela gebukt gaat.

Volgens Consument is het besluit van de Bank om de relatie te beëindigen op onjuiste gronden genomen. Die relatie wordt niet beëindigd omdat het land een risico vormt, maar omdat de cliënt fraudeert of crimineel gedrag vertoont. De Bank heeft echter niet aangetoond dat Consument op enig moment in het verleden een risico heeft gevormd voor de Bank of dat het aannemelijk is dat Consument in de toekomst een risico zal gaan vormen.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat deze zaak beoordeeld moet worden conform de uitgangspunten neergelegd in Commissie van Beroep, nr. 2019-037. In overweging 5.16 van die uitspraak is bepaald dat de Bank op grond van haar toepasselijke algemene voorwaarden (de Algemene Bankvoorwaarden (ABV)) gerechtigd is de relatie met Consument geheel of gedeeltelijk op te zeggen.

4.2 Als reden voor de opzegging heeft de Bank verwezen naar het landenbeleid, op basis waarvan zij besloten heeft haar diensten niet meer aan te bieden in landen waarin een verhoogd risico geldt op witwassen en terrorismefinanciering. Dat het financiële systeem in Venezuela dergelijke zwakheden vertoont, heeft Consument erkend. Hij heeft immers zelf diverse risico's benoemd voor bankieren in Venezuela. Om die reden kan niet worden vastgesteld dat de beëindiging van de bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

4.3 Evenmin is gebleken dat de Bank de haar in artikel 2 van de ABV voorgeschreven zorgvuldigheid niet in acht heeft genomen. Daarvoor is van belang dat de Bank aan Consument een ruime termijn van zes maanden heeft geboden om zijn bankzaken anders te regelen. Ook is daarvoor van belang dat Consument heeft erkend dat een andere Nederlandse bank de diensten nog wel aanbiedt. De Commissie vertrouwt er derhalve op dat de Bank haar eerder gedane toezegging om pas in september 2020 tot opzegging over te gaan, alsnog nakomt. Dit geeft Consument de tijd om bij zijn volgende bezoek aan Nederland, dat volgens zijn eigen opmerkingen in juli of augustus 2020 zal plaatsvinden, een rekening te openen bij de bedoelde andere Nederlandse bank.

4.4 Een en ander neemt niet weg dat het beëindigen van de relatie vervelend is voor Consument en dat dit veel administratief werk mee brengt.

Dit risico is naar het oordeel van de Commissie echter inherent aan het hebben van een vestigingsplaats in een ander land en weegt niet op tegen de kosten die de Bank zou moeten maken voor het doen van een verscherpt cliëntenonderzoek of de risico's die de Bank loopt wanneer zij klanten in verhoogde risicolanden blijft bedienen. Dat, zoals Consument met nadruk heeft opgemerkt, hij al jaren een eerlijke en betrouwbare klant van de Bank is, hetgeen de Commissie zonder meer als vaststaand wil aannemen, maakt de beoordeling van deze zaak niet anders.

4.5 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.