Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0490

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1], hierna consument 1, en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en het Burgerlijk Wetboek

Samenvatting

De bank heeft de bancaire relatie met de consumenten opgezegd, omdat zij woonachtig zijn in een 'Hoog Risico Derde Land', namelijk Zuid-Afrika. De consumenten vorderen herstel van de bancaire relatie omdat het volgens hen noodzakelijk is om bij twee banken in Nederland een betaalrekening aan te houden. De commissie oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering is 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I. Jans, advocaat te Eindhoven.

1.3 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.

1.4 De consumenten 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 consumenten houden sinds 1991 een betaal- en spaarrekening aan bij de bank. Op de rechtsverhouding tussen de consumenten en de bank zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing.[1]

2.2 Bij een andere bank in Nederland houden de consumenten ook een betaalrekening aan.

2.3 Sinds 2009 zijn de consumenten woonachtig in Zuid-Afrika.

2.4 Op 2 mei 2024 heeft de bank de consumenten per e-mail geïnformeerd dat Zuid-Afrika door de Europese Commissie is aangewezen als 'Hoog Risico Derde Land'. In dat verband heeft de bank een verscherpt cliëntenonderzoek aangekondigd naar de bron van het vermogen van de consumenten. De bank heeft bij haar e-mail van 2 mei 2024 een brochure meegestuurd over dit onderwerp.

2.5 Op 7 mei 2024 heeft de bank de consumenten gebeld en een extra toelichting gegeven op het verscherpt cliëntenonderzoek.

2.6 Op 17 mei 2024 heeft consument 1 de vragen van de bank beantwoord en toegelicht dat hij en zijn vrouw economisch gebonden zijn aan Nederland:

> *"1. Pensioen van Nederlandse onderneming (mijzelf).*
> *2. AOW van de SVB (mijzelf en mijn vrouw).*
> *3. Nederlandse ziektekostenrekening voor mijzelf en mijn vrouw bij [*verzekeringsmaatschappij*] met jaarlijkse premiebetaling in Euro's in Nederland.*
> *4. Perceel in [plaatsnaam 2]: 50% eigendom van mijzelf.*
>
> *Tot slot wil ik de noodzaak onderstrepen van het hebben van rekeningen bij 2 banken in Nederland vanwege de reele mogelijkheid op storingen in het internationale betalingsverkeer. Ook bankpassen kunnen defect raken of verlopen zonder dat de nieuwe bankpas gearriveerd is. Dit zijn zaken die wij helaas al een aantal malen hebben ervaren en dan is het kunnen terugvallen op de andere bank noodzakelijk.".*

2.7 Op 13 januari 2025 heeft de bank aan de consumenten bericht dat naar haar oordeel een duidelijke binding met Nederland ontbreekt en er geen noodzaak bestaat om de rekeningen bij de bank aan te houden. Tegen deze beslissing hebben de consumenten bezwaar gemaakt, mede omdat zij in de toekomst mogelijk terugkomen naar Nederland vanwege politieke ontwikkelingen en mindere medische zorg in Zuid-Afrika.

---

[1] Artikelen 2 en 35 van de Algemene Bank Voorwaarden 2017 zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Verder hebben zij het volgende aangevoerd:

> *"1. Wij zijn Nederlands staatsburgers vanaf geboorte. Dat Nederlandse staatsburgerschap zullen wij nooit opgeven.*
> *2. Mijn pensioen is afkomstig van de in Nederland gevestigde [stichting] Pensioen Fonds en wordt in Nederland op een Nederlandse bankrekening uitbetaald. Ook vindt de loonheffing op dit pensioen in Nederland plaats.*
> *3. Zowel mijn vrouw als ik ontvangen maandelijks AOW van de SVB, eveneens in Nederland en op een Nederlandse bankrekening, waarop in Nederland loonheffing plaatsvindt.*
> *4. Op basis van 1. en 2. zijn wij z.g. buitenlands belastingplichtigen en doen wij jaarlijks aangifte in Nederland op Mijn Belastingdienst en loggen daarbij in met DigiD. De definitiev aanslag kan soms leiden tot een naheffing of tot een terugbetaling, beiden in Euro's via een Nederlandse bank.*
> *4. Wij hebben altijd een Nederlandse ziektekostenverzekering voor mijn vrouw en mijzelf aangehouden in het buitenland, momenteel bij [verzekeringsmaatschappij] Gespecialiseerde Verzekeringen in [plaatsnaam 1], met een jaarlijkse premiebetaling in Euro's in Nederland vanaf een Nederlandse bankrekening. Niettemin moeten wij de lopende ziektekosten, waaronder hospitaalopnames, meestal zelf voorschieten waarvoor soms grote bedragen vanuit Nederland overgemaakt moeten worden. De gemaakte ziektekosten worden dan later in Nederland gedeclareerd en vergoed in Euro's op een Nederlandse bankrekening."*

2.8 In antwoord op het bezwaar heeft de bank in haar afwijzingsbrief van 6 februari 2025 de bancaire relatie opgezegd tegen 7 april 2025 en haar beleid als volgt toegelicht:

> *"Zo dient er voor haar klanten in het buitenland een duidelijke economische, fiscale of sociale binding te zijn met Nederland. Ook dient er noodzaak te zijn voor het aanhouden van een rekening of overige producten bij de bank. Ondanks uw reactie hebben wij beoordeeld dat deze binding en noodzaak ontbreekt."*

2.9 De opzeggingstermijn is daarna door de bank verlengd tot 1 september 2025, in afwachting van de uitkomst van de klachtprocedure.

De klacht en vordering van de consumenten

2.10 De consumenten vorderen herstel van de bancaire relatie en dat de bank de overeengekomen dienstverlening met hen voortzet. Zij stellen dat zij voldoende economische, fiscale, sociale en emotionele binding hebben met Nederland. Ook vinden zij het onduidelijk welke criteria de bank hanteert. Gezien hun leeftijd (76 en 77 jaar) en de klantrelatie van 34 jaar is de opzegging volstrekt onnodig, aldus de consumenten.

Het verweer van de bank

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het geschil over?

3.1 Beoordeeld moet worden of de bank de bancaire relatie met de consumenten mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat de bank dit mocht doen en licht dat hieronder toe.

3.2 Om te beginnen is de commissie van oordeel dat de bank op goede gronden heeft kunnen concluderen dat het land waar de consumenten wonen, Zuid-Afrika, kwalificeert als een land met een verhoogd risico, waardoor de bank volgens de Wwft[2] verplicht is een verscherpt cliëntenonderzoek uit te voeren. De bank heeft dat toegelicht en de consumenten hebben dat niet weerlegd. Vervolgens heeft de bank bevoegdheid om de bancaire relatie op grond van artikel 35 ABV op te zeggen.[3] Of een opzegging op grond van dit artikel rechtsgeldig is, moet worden beoordeeld aan de hand van de regel van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Die regel houdt in dat het beroep van de bank op artikel 35 ABV niet rechtsgeldig is wanneer dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[4] Bij de beoordeling daarvan moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, waaronder de wijze waarop de bank rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten. Binnen dit kader speelt ook een rol de in artikel 2 ABV neergelegde zorgplicht.[5]

3.3 Voor de beoordeling of sprake is van een onaanvaardbare opzegging dient een belangen-afweging te worden gemaakt. Het belang van de bank bij de opzegging moet worden afgewogen tegen het belang van de consumenten bij het voortzetten van de bancaire relatie. Deze afweging moet plaatsvinden aan de hand van alle – ten tijde van de opzegging – bekende feiten en omstandigheden.

3.4 Tegenover de in 2.6, 2.7 en 2.10 genoemde belangen, die de consumenten naar voren hebben gebracht, heeft de bank haar belangen bij de opzegging van de bancaire relatie als volgt toegelicht. Allereerst ontbreekt de binding met Nederland, omdat de consumenten in Zuid-Afrika wonen. Het gebruik van de rekeningen bij de bank toont ook geen enkele binding met Nederland aan, aldus de bank. Ten tweede ontbreekt de noodzaak voor het aanhouden van de rekeningen bij de bank.

---

[2] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
[3] Zie CvB nr. 2019-037 en GC nrs. 2021-0152 en 2025-0270 te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl
[5] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532.

Zo zijn de consumenten niet afgesloten van het betalingsverkeer in Nederland, omdat zij hun betalingstransacties via de betaalrekening bij hun andere Nederlandse bank kunnen laten lopen, wat zij in de praktijk ook doen, zoals de betaling van hun zorgverzekering. Ook hebben ze de beschikking over meerdere (buitenlandse) betaalrekeningen, waaronder een bankrekening waarvan het vermogen eenvoudig is om te zetten in euro's. Ook is door de bank vastgesteld dat op de betaalrekening bij de bank geen pensioen of AOW-uitkering worden ontvangen. Deze worden ontvangen op de betaalrekening bij hun andere Nederlandse bank, net als de ontvangsten en afdrachten aan de belastingdienst. De bank is niet de huisbankier van de consumenten. Dat zij de Nederlandse nationaliteit hebben en meerdere bankrekeningen in Nederland willen aanhouden om het risico op overlast bij storingen te beperken, zijn conform het beleid van de bank geen revelante argumenten om de rekeningen te behouden. Een lange klantrelatie ook niet, aldus de bank. Daartegenover staat dat de bank wel kosten maakt om voortdurend het verscherpt cliëntenonderzoek te verrichten, waartoe zij op grond van artikel 3 lid 5 onder f Wwft jo. artikel 8 Wwft verplicht is. Tot slot voert de bank aan dat het ook onzeker is of de consumenten in de toekomst weer terugkomen naar Nederland. Dit levert dan ook geen grond op voor het behoud van de betaal- en spaarrekening, aldus de bank.

3.5 Hoewel niet ter discussie staat dat de consumenten een belang hebben bij een tweede Nederlandse bankrekening, is de commissie van oordeel dat geen sprake is van een opzegging die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De toelichting die de bank heeft gegeven, is een duidelijke en aanvaardbare beleidskeuze. Daarbij is ook van belang dat de bank de consumenten een termijn van twee maanden heeft geboden om hun bankzaken anders te regelen en niet is gebleken dat de consumenten hun bankzaken niet anders kunnen regelen. Hiermee heeft de bank de in artikel 2 ABV voorgeschreven zorgvuldigheid bij het opzeggen van de klantrelatie ook in acht genomen.

3.6 Ook de stelling van de consumenten dat gezien hun leeftijd de beëindiging onnodig is, kan niet tot een andere conclusie leiden. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2024, 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 de Algemene Banvoorwaarden 2017 en het Burgerlijk Wetboek

Algemene Bankvoorwaarden

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 – Opzegging 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.*

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

(...)

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.*