Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0852

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	27 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De bank heeft de bankrelatie met de consument beëindigd omdat de consument niet heeft gereageerd op informatieverzoeken van de bank. De consument stelt o.a. als gevolg hiervan (financiële en immateriële) schade te hebben geleden en vordert dat de bank deze vergoedt. De commissie oordeelt dat de vorderingen worden afgewezen omdat de consument zijn schade niet heeft onderbouwd.

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 aanvulling daarop; 3) het schikkingsvoorstel van de bank; 4) de reactie daarop van de consument; 5) het aangepaste schikkingsvoorstel van de bank; 6) de reactie daarop van de consument; 7) het verweerschrift van de bank; 8) de repliek van de consument en 9) 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 De consument had een betaalrekening, een effectenrekening en een vermogen-spaarrekening bij de bank (hierna gezamenlijk: de bankrekeningen). Ook had hij een bankpas, die geldig was tot april 2022.

2.2 Omdat de identiteitskaart van de consument in september 2021 verliep, heeft de bank de consument meerdere keren per brief en bankmail gevraagd om een geldig identiteitsbewijs te overleggen.

Omdat een reactie van de consument is uitgebleven, heeft de bank per brief van 23 november 2021 de bancaire relatie beëindigd. In verband met de beëindiging van de bankrelatie zijn de beleggingen op de effectenrekening verkocht.

2.3 In juni 2024 heeft de consument geprobeerd om in te loggen bij de bank, maar dit lukte niet omdat zijn bankpas was verlopen. Ook een poging tot online identificatie is mislukt. Vervolgens heeft de consument twee keer telefonisch contact opgenomen met de bank en is hij geïnformeerd dat de bankrelatie al in 2021 was beëindigd.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.4 Aanvankelijk heeft de consument herstel van de bankrelatie en vergoeding van zijn schade gevorderd. Bij repliek heeft de consument zijn vorderingen gewijzigd. De consument vordert:

- overleggen van de geluidsopnames van de telefoongesprekken in 2024 en interne dossiernotities;
- vergoeding van de schade als gevolg van de verkoop van de beleggingen en het misgelopen dividend vanaf 2022;
- erkenning en genoegdoening voor emotionele schade en reputatieschade; en
- formele excuses voor de inconsistenties en gebrekkige behandeling van zijn zaak.

2.5 Aan deze vorderingen legt de consument – samengevat – het volgende ten grondslag:

- De bank heeft zonder medeweten van de consument de bankrelatie beëindigd. De brieven en bankmails die de bank naar eigen zeggen heeft verstuurd, hebben de consument nooit bereikt. Hij ontvangt nog wel regelmatig marketingmails, maar nooit berichten over belangrijke zaken zoals de blokkade van zijn bankrekeningen. Ook heeft hij geen post van de bank ontvangen, terwijl zijn woonadres al 20 jaar hetzelfde is. Daarnaast heeft de bank nagelaten om een nieuwe bankpas toe te sturen, waardoor de consument geen toegang meer had tot zijn bankrekeningen en de internetbankieren-omgeving.
- Als gevolg van de beëindiging van de bankrelatie heeft de consument schade geleden. Zo heeft de bank zijn beleggingen verkocht; hierdoor heeft hij mogelijk verlies geleden en loopt hij dividend mis.
- De consument heeft bovendien psychologische stress en gevoelens van onzekerheid ervaren als gevolg van het handelen van de bank, mede doordat eerdere uitlatingen van de bank de suggestie wekten dat de consument mogelijk betrokken zou zijn bij witwassen of de financiering van terrorisme.
- Het contact met de bank en het indienen van een klacht verliepen zeer moeizaam. Ook heeft de bank geen adequate oplossing aangeboden voor zijn klacht. Toen inloggen op de internetbankieromgeving en online identificatie niet lukten, heeft de consument via verschillende kanalen contact gezocht met de bank. Hij kreeg slechts vage antwoorden van de bank en de telefoongesprekken boden geen oplossing. Toen hij vroeg om schriftelijk contact via e-mail, werd dit geweigerd. Uiteindelijk diende hij telefonisch een klacht in, maar kreeg sindsdien geen enkele reactie van de bank.

In een poging om toch gehoor te krijgen, stuurde hij een klacht naar een e-mailadres van ABN AMRO België. Die verwees hem door naar de officiële klachtenpagina, waarvoor inloggen op de internetbankieromgeving noodzakelijk was; hij kon echter niet meer inloggen.

Het verweer van de bank

2.6 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 gaat het om

3.1 Allereerst zal de commissie beoordelen of de bank de door de consument gevorderde schade dient te vergoeden. Daarna zal zij de overige vorderingen van de consument bespreken.

3.2 De commissie merkt op dat partijen uitvoerig hun standpunten hebben uiteengezet en op elkaars argumenten hebben gereageerd. De beoordeling zal zich echter beperken tot de kern van de klacht van de consument. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die partijen hebben ingebracht.

De gevorderde schade

3.3 In het midden kan blijven of er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank omdat de gevorderde schade op zichzelf al niet kan worden toegewezen. De commissie licht dit hieronder toe.

3.4 Allereerst stelt de commissie vast dat de bank de vordering ter zake de gestelde schade (verlies beleggingen en dividend) heeft betwist en dat de consument daartegen niets nader heeft ingebracht. Los van het feit dat het dossier voor de gevorderde schade geen aanknopingspunten biedt, is het verband tussen de handelwijze van de bank en de schade niet komen vast te staan en is de gevorderde schade onvoldoende onderbouwd.

3.5 De commissie voegt hieraan het volgende nog toe voor wat betreft de vordering tot vergoeding van immateriële schade (emotionele schade en reputatieschade). Voor een dergelijke vergoeding is alleen plaats in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek. De commissie is van oordeel dat de klacht niet geplaatst kan worden onder één van die gronden.

Voor wat betreft de in dat wetsartikel onder b genoemde grond overweegt de commissie dat zij begrijpt dat de consument door de handelwijze van de bank stress heeft ervaren, maar psychisch onbehagen of een gekwetst gevoel is in dit geval niet voldoende.[1]

3.6 Voor zover de consument uitbetaling van het saldo van de beëindigde bankrekeningen vordert, oordeelt de commissie dat de consument hierbij geen belang (meer) heeft, nu de bank reeds heeft aangeboden het saldo over te maken naar een rekening van de consument bij een andere bank.

Overige vorderingen

3.7 Wat betreft de vordering van de consument tot het overleggen de geluidsopnames van de telefoongesprekken in 2024 en interne dossiernotities, oordeelt de commissie dat de bank reeds in voldoende mate aan deze vordering heeft voldaan door bij haar dupliek de transcripties van de telefoongesprekken van 14 en 17 juni 2024 te overleggen. Meer kan redelijkerwijs niet van de bank worden verlangd.

3.8 Wat betreft de door de consument gevorderde (formele) excuses, oordeelt de commissie dat zij niet kan beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses door de bank. Dat veronderstelt een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen.[2] Excuses zijn rechtens niet afdwingbaar.[3]

3.9 Tot slot heeft de consument geklaagd over de klachtbehandeling door de bank. Wat hier ook van zij: de commissie is van oordeel dat deze ontevredenheid geen aanleiding vormt om de vorderingen toe te wijzen omdat het rechtstreeks verband daarmee ontbreekt. Hierbij merkt de commissie op dat de bank in de onderhavige procedure tot twee keer toe een schikkingsvoorstel heeft gedaan; deze voorstellen zijn door de consument afgewezen.

Conclusie

3.10 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zullen de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[1] Hoge Raad 13 januari 1995, NJ 1997, 366.
[2] GC Kifid nrs. 2014-391 en 2015-070.
[3] GC Kifid nr. 2021-0136.

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