Uitspraak Commissie van Beroep 2019-037 d.d. 23 oktober 2019
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, F.R. Valkenburg AAG RBA, mr. J. Willeumier en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

De Bank heeft de bankrelatie met een in het buitenland woonachtige Consument beëindigd. De Commissie van Beroep is van oordeel dat de Bank op goede gronden heeft kunnen concluderen (i) dat het land waar Consument woont kwalificeert als een land met een verhoogd risico, waardoor de Bank volgens de Wwft verplicht is een verscherpt cliëntenonderzoek uit te voeren, hetgeen tot hoge kosten leidt en (ii) dat zij zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in het land waarin Consument woont geen diensten in dat land mag aanbieden. De Commissie van Beroep oordeelt voorts dat niet kan worden vastgesteld dat de beëindiging door de Bank van de relatie met Consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie waarbij de vordering van Consument werd afgewezen.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

Klik hier voor de hersteluitspraak in eerste aanleg.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 7 maart 2019 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft Consument bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep of Commissie) beroep ingesteld tegen het bindend advies van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 18 juli 2018, zoals hersteld bij hersteluitspraak van 29 januari 2019 (dossiernummer [nummer]). Per brief van 8 maart 2019 heeft Consument zijn beroepschrift aangevuld met een vierde beroepsgrond.

1.2 De Bank heeft een op 13 mei 2019 gedateerd verweerschrift ingediend. Per e-mail van 22 mei 2019 deelde de Bank mee af te zien van aanvullend verweer tegen beroepsgrond 4.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 1 juli 2019. Gemachtigde van Consument en de Bank zijn daar verschenen. Zelf nam Consument deel aan de mondelinge behandeling via een skypeverbinding. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Beide partijen hebben een pleitnota overgelegd.

1.4 Zoals verzocht door de Commissie van Beroep tijdens de mondelinge behandeling heeft de Bank nadien het op [naam land] betrekking hebbende gedeelte van de hierna te bespreken opinie van KPMG – vertrouwelijk – overgelegd. Consument heeft daarop schriftelijk gereageerd per brief van 3 augustus 2019.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 18 juli 2018 (gepubliceerd onder nummer 2018-433) en de hersteluitspraak van 29 januari 2019 (gepubliceerd onder nummer 2019-059).

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak van 18 juli 2018. Het gaat in deze zaak over het volgende.

3.2 Consument heeft betaal- en spaarrekeningen bij de Bank. Op de bancaire relatie tussen Consument en de Bank zijn de Algemene Voorwaarden van de Bank van toepassing. Consument heeft op 13 juli 2017 van de Bank per brief de volgende mededeling ontvangen:

> "*Volgens onze gegevens woont u in [naam land] en bankiert u bij ons in Nederland. Er gelden strenge wetten om in het buitenland onze dienstverlening aan te mogen bieden. En het brengt steeds meer risico met zich mee. De kosten hiervoor worden dan ook steeds hoger, terwijl het aantal klanten dat hier gebruik van maakt juist kleiner wordt. We hebben daarom besloten ons vooral te richten op de Europese markt. Dit besluit betekent helaas wel dat we u moeten vragen uw producten bij ons te beëindigen. […]*
>
> ***Wat gebeurt er als u niets doet?***
> *U heeft tot 6 maanden na de datum bovenaan deze brief om een rekening te openen bij een andere bank en al uw producten bij ons te beëindigen. In het bijgevoegde informatieblad staat beschreven hoe u dat doet. Is het na die 6 maanden nog niet gelukt, dan doen wij dit voor u. Dat betekent dat uw rekening(en) geblokkeerd wordt en u geen toegang meer heeft tot internet- en mobiel bankieren. Ook worden eventuele automatische incasso's niet meer verwerkt […].*"

3.3 In dezelfde brief bood de Bank hulp aan bij het beëindigen van producten bij de Bank. Als bijlage was een overzicht bij de brief gevoegd met een uiteenzetting van te nemen stappen.

3.4 Na dit eerder telefonisch te hebben gedaan maakte Consument bij brief van 12 augustus 2017 bezwaar tegen de opzegging van de relatie door de Bank. In de daarop volgende correspondentie herhaalde de Bank haar standpunt, daarbij onder meer verwijzend naar haar bevoegdheid de relatie met een cliënt op te zeggen op grond van artikel 35 van de toepasselijke Algemene Voorwaarden van de Bank.

3.5 Ondanks zijn bezwaren heeft Consument maatregelen genomen om zijn bankzaken bij een andere bank onder te brengen en heeft hij de saldi op zijn betaal- en spaarrekeningen bij de Bank tot vrijwel nihil teruggebracht.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 Consument heeft gevorderd dat de Bank de overeengekomen dienstverlening met hem voortzet. Hij heeft gesteld dat de Bank ten onrechte de bancaire relatie heeft beëindigd. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat zij op grond van diverse wet- en regelgeving niet gerechtigd is om bepaalde bancaire diensten aan te bieden in [naam land], zonder daarvoor een vergunning te hebben.

4.2 De Bank heeft toegelicht dat zij moet voldoen aan de wet- en regelgeving in [naam land], indien zij diensten verleent aan iemand die in [naam land] woonachtig is. Volgens de Bank is het zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in [naam land] voor haar niet toegestaan om daar bancaire diensten aan te bieden. Verder heeft de Bank verwezen naar artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), in het kader waarvan de Bank ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme een cliënten-onderzoek moet verrichten. Wanneer er sprake is van een verhoogd risico dient de Bank op grond van artikel 8 Wwft een aanvullend cliëntenonderzoek te doen. De Bank heeft in verband hiermee naar voren gebracht dat [naam land] gekwalificeerd dient te worden als een land met een verhoogd risico. Vanwege de kosten die het aanvullend onderzoek met zich brengt, heeft de Bank besloten haar beleid aan te passen.

4.3 Consument heeft hiertegen aangevoerd dat deze wetgeving niet op hem van toepassing is, omdat hij en zijn echtgenote Nederlandse staatsburger zijn en zij de betaalrekening slechts gebruiken voor transacties en overboekingen naar Nederlandse staatsburgers en instellingen.

4.4 De Geschillencommissie heeft de vraag of de Bank ten onrechte de bancaire relatie met Consument heeft beëindigd ontkennend beantwoord. Daartoe overwoog de Geschillencommissie onder meer het volgende.
Indien de Bank gebruik maakt van een in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de relatie, moet de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, die meebrengt dat de beëindiging door de Bank op grond van een dergelijke bevoegdheid niet rechtsgeldig is indien gebruikmaking van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929). Bij de binnen dit kader af te wegen belangen speelt onder meer ook een rol de in artikel 2 Algemene Bank Voorwaarden (ABV) neergelegde zorgplicht (zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532).
In het licht van de door de Bank aangevoerde omstandigheden kwam de Geschillencommissie tot het oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat de beëindiging van de bancaire relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat de Bank in haar beleid niet naar haar beste vermogen met de belangen van Consument heeft rekening gehouden, zoals wordt voorgeschreven door artikel 2 ABV, is de Geschillencommissie niet gebleken. De Bank heeft naar het oordeel van de Geschillencommissie in haar afweging voldoende de belangen van Consument meegenomen, die zich tegen de beëindiging van de relatie verzetten. De Bank heeft niet ten onrechte geconcludeerd dat

die belangen van Consument niet opwegen tegen de risico's voor de Bank.
De Geschillencommissie oordeelde dat niet ter zake doet waarvoor de betaalrekening door Consument wordt gebruikt. Evenmin is van belang van welk land Consument staatsburger is. Doorslaggevend voor de regelgeving waarop de Bank haar stellingen baseert dat zij de dienstverlening mag beëindigen, is de plaats waar de Bank haar diensten aan Consument verleent. Dat land is [naam land].

4.5 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen.

4.6 In de hersteluitspraak van 29 januari 2019 besliste de Voorzitter van de Geschillencommissie naar aanleiding van een herzieningsverzoek van Consument aanleiding te zien de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van artikel 40 Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies aan te vullen. Dit gebeurde door toevoeging van de overweging dat de Geschillencommissie het, gelet op het belang dat het onderhavige geschil voor Consument vertegenwoordigt, gerechtvaardigd acht dat op grond van artikel 5.2 van het Reglement van de Commissie van Beroep beroep wordt opengesteld tegen de beslissing van de Geschillencommissie.

5 Beoordeling van het beroep

5.1 Tegen de beslissing van de Geschillencommissie tot afwijzing van zijn vordering heeft Consument vier beroepsgronden naar voren gebracht:
- de eerste richt zich tegen het oordeel van de Geschillencommissie dat in het licht van de door haar vermelde omstandigheden niet kan worden vastgesteld dat de beëindiging van de bancaire relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is;
- de tweede grond bestrijdt de stelling van de Bank dat zij op grond van diverse wet- en regelgeving niet gerechtigd is om bepaalde bancaire diensten in [naam land] aan te bieden; Consument erkent dat dit ter plaatse niet mogelijk is vanwege het ontbreken van een lokale vestiging en bankvergunning maar stelt dat internet bankieren, waar het in zijn geval om gaat, wel is toegestaan;
- de derde grond richt zich tegen de stelling van de Bank dat [naam land] dient te worden gekwalificeerd als een land met een verhoogd risico;
- de vierde (aanvullende) grond gaat ook in op de vraag of [naam land] dient te worden gekwalificeerd als een land met een verhoogd risico.

5.2 Ten aanzien van deze beroepsgronden overweegt de Commissie van Beroep als volgt. Zoals Consument ook aangeeft in zijn toelichting op de eerste beroepsgrond hangt deze nauw samen met de andere door hem aangevoerde beroepsgronden. De Commissie zal daarom eerst die andere gronden bespreken en wel gezamenlijk gezien hun onderlinge verwevenheid.

5.3 Consument stelt kort samengevat dat:
(1) [naam land] sinds 2013 niet meer voorkomt op de lijst van landen met een verhoogd risico van de Financial Action Task Force (FATF) en dat op basis van de bestaande

regelgeving dan ook geen aanvullend cliëntenonderzoek nodig is op grond van artikel 8 Wwft; en
(2) internetbankieren vanuit [naam land] op rekeningen aangehouden bij een bank in Nederland wel is toegestaan.
Consument heeft ter ondersteuning van zijn standpunt gewezen op de door hem overgelegde email van de Website Manager van de Bank of [naam land] (BOT), waarin het volgende wordt meegedeeld:

> *"Generally, the BOT have prudential regulations to regulate only commercial banks in [naam land], not for commercial banks outside our jurisdiction. The BOT, consequently, does not prohibit foreigners using internet to access foreign banking accounts. However, you may contact your foreign bank i.e. ABN AMRO for the scope of services provided by such banking accounts."*

5.4 De Bank brengt hiertegen gemotiveerd het volgende, samengevat, naar voren.

5.5 Op grond van de Wwft is de Bank verplicht op continue basis de relatie met haar cliënten te monitoren en om aanvullend cliëntenonderzoek te doen wanneer ten aanzien van een cliënt sprake is van een verhoging van het risico, zoals in het geval de cliënt woont in een land waar een hoger risico bestaat op witwassen of financieren van terrorisme.

5.6 Voor het beoordelen van de risico's verbonden aan het verlenen van diensten aan cliënten in het buitenland maakt de Bank gebruik van diverse externe en interne bronnen, waaronder de Financial Action Task Force, het Basel Committee on banking supervision van de Bank for International Settlements, Nederlandse wetgeving, Nederlandse en buitenlandse toezichthouders, OECD common reporting standards en IHS (Information handling services). De Bank verwijst in het bijzonder naar de door het Basel Institute on Governance ontwikkelde Basel AML Index en het scoringsysteem van IHS. Uit deze bronnen volgt dat [naam land] een verhoogd risico heeft op witwassen, terrorisme en corruptie. Daaraan doet volgens de Bank niet af dat blijkens publicaties van FATF [naam land] goede stappen maakt om aan de standaarden van de FATF te voldoen. Op grond van de door de Bank gemaakte risicoanalyse kwalificeert [naam land] naar haar inschatting als een land met een verhoogd risico, waardoor de Bank een verscherpt cliëntenonderzoek moet doen bij aldaar wonende cliënten. Dit leidt tot te hoge kosten en is niet in lijn met de geografische regio waar de Bank haar diensten wil aanbieden, aldus de Bank.

5.7 Ten aanzien van de vraag of zij vanuit Nederland bancaire diensten mag aanbieden aan klanten in [naam land], zoals Consument, heeft de Bank toegelicht dat en waarom zij dat op grond van lokale wet- en regelgeving niet mag zonder vergunning en fysieke aanwezigheid. De Bank heeft daarbij verwezen naar een door haar ontvangen opinie van KPMG. Volgens deze opinie is het basisprincipe dat cross-border banking naar [naam land] niet is toegestaan, zodat de Bank, als zij toch cross-border diensten zou willen verlenen in [naam land] zonder vergunning en fysieke aanwezigheid, van geval tot geval in overleg zou moeten treden met de [naam land] toezichthouder.

5.8 Meer specifiek volgt naar de stellingen van de Bank uit de KPMG opinie dat het op cross-border basis aanbieden en "servicen" van bankrekeningen aan klanten in [naam land] niet is toegestaan. De opinie gaat ook in op zogenoemde E-banking services en laat volgens de Bank zien dat het haar niet is toegestaan om klanten in [naam land] toegang te bieden tot de Internet Banking omgeving. De Bank voegt daaraan toe dat zowel het inzien van de saldi als het doen van betalingen via Internet Bankieren specifiek is aangemerkt als niet toegestaan als de Bank dat op cross-border basis in [naam land] doet. De Commissie van Beroep heeft, evenals Consument, kennisgenomen van het desbetreffende gedeelte van de opinie. Op grond daarvan kan worden geconstateerd dat onder meer de opgesomde E-banking diensten in een situatie van cross-border dienstverlening rood waren aangekruist, naast de algemene opmerking omtrent het bovengenoemde basisprincipe. Consument heeft de bevindingen van KPMG onvoldoende weersproken.

5.9 De Bank heeft verder opgemerkt dat bij het opstellen van het niet-ingezetenen-beleid van de Bank zeer zorgvuldig is te werk gegaan door het vragen van opinies bij specialisten in het financieel toezichtrecht in de betreffende landen en dat zij in dit geval dan ook vertrouwt op de KPMG opinie.

5.10 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep blijkt uit de door Consument overgelegde email van de Website Manager van de Bank of [naam land] niet dat de Bank zonder belemmering de bancaire relatie met Consument, woonachtig in [naam land], kan voortzetten. Zo blijft in het midden of er wel restricties voor buitenlandse banken gelden bij het vanuit het buitenland aanbieden van diensten binnen [naam land]. Bovendien verwijst de email ook weer naar de buitenlandse banken om te vernemen welke diensten zij kunnen leveren.

5.11 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de Bank deugdelijk heeft toegelicht en onderbouwd dat en waarom, anders dan Consument stelt, de Bank op grond van de door haar gemaakte risicoanalyses en uitgevoerde onderzoeken mocht concluderen dat (i) [naam land] kwalificeert als een land met een verhoogd risico, waardoor zij een verscherpt cliëntenonderzoek moet doen bij cliënten die in [naam land] wonen, en (ii) het haar niet is toegestaan cross-border bancaire diensten (waaronder E-banking diensten) te verlenen vanuit Nederland aan cliënten die in [naam land] wonen.

5.12 Dat [naam land], zoals Consument stelt, niet of niet meer voorkomt op de door hem overgelegde lijsten van verhoogd risico landen zoals gepubliceerd door de FATF of de Europese Commissie doet hier niet aan af en vormt geen bewijs dat de conclusies van de Bank ongegrond zijn. Op grond van artikel 3 lid 5f van de Wwft is de Bank verplicht een cliëntenonderzoek in te stellen, "indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat". Een verplichting tot het instellen van een *verscherpt* cliëntenonderzoek geldt volgens artikel 8 lid 1 sub b van de Wwft in elk geval, "indien de staat waar de cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft op grond van artikel 9 van de vierde anti-witwas richtlijn door de Europese Commissie is aangewezen als een staat met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme". Het al dan niet aangewezen zijn van een land door de Europese Commissie als een land met een verhoogd risico is dus niet

doorslaggevend voor de verplichting van de Bank om ingevolge artikel 3 Wwft een cliëntenonderzoek te doen en eventueel passende maatregelen te nemen ter voorkoming van risico's.

5.13 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de Bank in dit verband terecht gewezen op de DNB Leidraad WWFT en SW – Voorkoming misbruik financiële stelsel voor witwassen en financiering van terrorisme en beheersing van integriteitsrisico's (publicatie van De Nederlandsche Bank, Versie 3.0 april 2015). Daarin wordt onder meer het volgende gezegd:

> **3. PRAKTISCHE OPZET INTEGRITEITBELEID: RISICO GEBASEERD DENKEN**
> Het regelgevend kader voor een adequaat integriteitbeleid en meer specifiek, het beheersen van het risico op witwassen en terrorismefinanciering, is risico gebaseerd. Dit betekent dat instellingen alle maatregelen toepassen die de wet voorschrijft. De intensiteit waarmee zij dat doen stemmen zij echter af op de risico's die bepaalde cliënten, producten en diensten, alsmede de combinatie cliënt–product met zich meebrengen, en de leveringskanalen (dat is de wijze waarop doorgaans het contact met de cliënt plaatsvindt). Het raamwerk van de Wft (integere bedrijfsvoering), WWFT en de Wtt gaat er van uit dat instellingen op basis van het onderscheid in aard en omvang van het risico cliënten indelen in risicocategorieën. Dit stelt de eigen verantwoordelijkheid van instellingen voorop: zij maken zelf een inschatting van de relevante risico's en stellen daar vervolgens voldoende mitigerende maatregelen tegenover. De risicocategorieën variëren van laag tot hoog risico en de indeling geschiedt op basis van objectieve en kenbare indicatoren. Hoe hoger de risico's, des te meer inspanningen de instelling verricht om die risico's te mitigeren.
>
> **5.4 Monitoring bij hoogrisico jurisdicties**
> De FATF wijst regelmatig op jurisdicties die tekortkomingen hebben in hun systeem ter bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering. Het onderhouden van zakelijke relaties met ingezetenen van deze jurisdicties of het uitvoeren van transacties van of naar deze jurisdicties kan een hoger risico op witwassen en terrorismefinanciering met zich meebrengen, hetgeen zou kunnen leiden tot verscherpte maatregelen. De FATF herziet de lijsten indien daar aanleiding voor is en DNB verwijst naar deze lijsten op haar website. Ook kan, zoals hierboven al aangegeven, de minister van Financiën op grond van artikel 9 nog instellingen aanwijzen die verdere maatregelen treffen voor cliënten die woonachtig/gevestigd zijn of hun zetel hebben in bepaalde aangewezen staten met strategische tekortkomingen in de preventie van witwassen en financieren van terrorisme. De instelling past deze maatregelen ook toe op transacties, zakelijke relaties en correspondentbankrelaties gerelateerd aan die staten. Naast de waarschuwingen van de FATF en de 'mutual evaluation reports' van de FATF of de FATF Associate Members zijn er ook andere betrouwbare bronnen over de mate van implementatie van internationale standaarden op het gebied van financiële criminaliteit of terroristische activiteiten door een land of jurisdictie. Ook deze kunnen voor een instelling aanleiding zijn om verhoogde aandacht te geven aan de zakelijke relaties en transacties met mensen uit die landen en jurisdicties. Instellingen nemen in het kader van de monitoring de witwas- of terrorisme-financieringsrisico's in bepaalde landen in acht.

Uit deze passages blijkt de eigen verantwoordelijkheid van de instelling – in dit geval de Bank – om zelf een inschatting te maken van de relevante risico's en om in voorkomend

geval passende maatregelen te treffen. Ook blijkt hieruit dat de lijsten gepubliceerd door de FATF niet de enige relevante bron zijn waarop instellingen bij het maken van hun analyses en inschattingen van risico's mogen afgaan.

5.14 De Commissie van Beroep is dan ook van oordeel dat geen van de tweede, derde en vierde beroepsgrond van Consument slaagt.

5.15 Ten aanzien van de eerste door Consument aangevoerde beroepsgrond overweegt de Commissie van Beroep als volgt. Uit de stellingen van de Bank blijkt dat zij bij de vaststelling van haar buitenlandbeleid met betrekking tot cliënten in [naam land] zorgvuldig te werk is gegaan. Zij heeft zich daarbij mede gebaseerd op externe bronnen in de vorm van gezaghebbende nationale en internationale instanties en gespecialiseerde adviseurs. Daarbij komt dat, zoals hierboven overwogen, het tot de verantwoordelijkheid en de beleidsvrijheid van de Bank behoort om, binnen de daarvoor geldende toezichtkaders en wet- en regelgeving, inschattingen te maken van risico's en een beoordeling van de verplichtingen waaraan zij bij dienstverlening in andere landen, in dit geval [naam land], moet voldoen.

5.16 Op grond van haar toepasselijke algemene voorwaarden (de ABV) is de Bank gerechtigd de relatie met Consument geheel of gedeeltelijk op te zeggen, desgevraagd onder opgave van de reden daarvoor. In de brief van de Bank van 13 juli 2017, waarmee de relatie met Consument werd opgezegd, vermeldde de Bank kort de redenen daarvoor. In de daarop volgende correspondentie tussen partijen en vooral de antwoorden van de Bank op de door Consument bij de Bank ingediende klachten zijn die redenen nader toegelicht. Bij de opzegging nam de Bank een termijn van zes maanden in acht, welke naar haar mening als redelijk is te beschouwen. Tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep is door de Bank onweersproken gesteld dat Consument intussen een andere bank heeft gevonden waar hij zijn bankzaken heeft ondergebracht en dat hij de saldi op zijn betaal- en spaarrekeningen bij de Bank tot vrijwel nihil heeft teruggebracht. De Bank heeft voorts gesteld dat het beëindigen van de relatie weliswaar vervelend is voor de betreffende klant en dat de opzegging voor de klant administratieve werkzaamheden met zich brengt, maar dat deze nadelige gevolgen niet opwegen tegen de moeilijkheden, en kosten, waarmee de Bank wordt geconfronteerd bij het aanbieden van producten aan klanten woonachtig in een land met een verhoogd risico. Daarbij heeft de Bank onweersproken gesteld dat het voor het ontvangen van AOW niet noodzakelijk is voor de ontvanger te beschikken over een rekening bij een Nederlandse bank. Volgens de Bank is het enige gevolg van bankieren bij een buitenlandse bank dat sprake kan zijn van hogere transferkosten. Dat is echter volgens de Bank inherent aan het zich vestigen in een ander land en weegt niet op tegen de kosten die de Bank moet maken voor het doen van verscherpt cliëntenonderzoek en de risico's die de Bank loopt als zij klanten in verhoogd risico landen blijft bedienen. Niet is gesteld of gebleken dat Consument onevenredig groot nadeel heeft ondervonden van de opzegging.

5.17 De Geschillencommissie heeft terecht tot uitgangspunt genomen dat de vraag of de opzegging van de relatie met Consument door de Bank rechtsgeldig is beoordeeld moet worden aan de hand van de desbetreffende overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, welke maatstaf meebrengt dat de

beëindiging door de Bank op grond van haar bevoegdheid onder artikel 35 ABV niet rechtsgeldig is, indien gebruikmaking van de bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Geschillencommissie heeft daarbij verwezen naar het arrest van de Hoge Raad van 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929 en, waar het de in artikel 2 ABV neergelegde zorgplicht betreft, het arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat deze uitspraken in zijn geval niet relevant zijn, omdat zij de beëindiging van een kredietrelatie betreffen. Dat laatste moge zo zijn, maar daardoor zijn de uitspraken niet minder relevant waar zij de norm aangeven die in acht moet worden genomen bij het beëindigen van duurovereenkomsten en tevens de reikwijdte aangeven van de onder artikel 2 ABV geldende zorgplicht van banken, in dit geval de Bank.

5.18 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is de Geschillencommissie, mede gezien hetgeen hierboven in paragraaf 5.16 is overwogen, terecht tot het oordeel gekomen dat gelet op de omstandigheden van dit geval niet kan worden vastgesteld dat de beëindiging van de bancaire relatie met Consument door de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Evenmin is gebleken dat de Bank de door artikel 2 van haar Algemene Voorwaarden voorgeschreven zorgvuldigheid niet in acht heeft genomen of daarbij niet naar beste vermogen rekening heeft gehouden met de belangen van Consument. De Commissie van Beroep concludeert daarom dat ook de eerste door Consument aangevoerde beroepsgrond niet kan slagen.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de bestreden bindende uitspraak van de Geschillencommissie.