Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0673

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2026
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

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 aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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. De kern

De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. De betaalrekening is door de bank beëindigd nadat de consument niet reageerde op informatieverzoeken die de bank per post, bankmail en e-mail had verzonden. De consument klaagt over de beëindiging, omdat hij daardoor zijn uitkering op een buitenlands rekeningnummer moet ontvangen, wat volgens de consument leidt tot extra kosten. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de betaalrekening mogen beëindigen en heeft zij niet gehandeld in strijd met haar zorgplicht. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 Op 11 augustus 2025 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument. In dat gesprek heeft de consument verteld in Turkije te wonen en een postadres in Nederland aan te houden.

3.2 Op 13 augustus 2025 heeft de bank een brief gestuurd naar het adres van de consument in Nederland dat haar bekend was. Daarin verzocht zij de consument zijn adres in Turkije te registreren bij de bank en zijn adresgegevens te controleren en zo nodig aan te passen. Daarbij schreef de bank onder meer:

> **Wat gebeurt er als u niet reageert?**
> Dan kunnen we niet voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (Wwft). We zullen dan beoordelen of u nog klant bij ons kunt blijven. Deze situatie willen we natuurlijk voorkomen, stuur daarom de gevraagde informatie en/of documenten vóór 27 augustus 2025 naar ons op.

Dezelfde dag heeft de bank een bericht verstuurd in de internetbankieren-omgeving (hierna: bankmail) met hetzelfde verzoek. Ook heeft de bank de consument een e-mail gestuurd met de mededeling dat een belangrijke bankmail voor hem klaarstond.

3.3 De consument heeft niet gereageerd op de berichten. Daarom heeft de bank op 3 september 2025 de consument een brief en een bankmail verstuurd met hetzelfde informatieverzoek. Daarbij heeft zij wederom een e-mail gestuurd met de mededeling dat een belangrijke bankmail voor hem klaarstond. De bank vroeg de consument de informatie aan te leveren vóór 17 september 2025. Ook op deze berichten is niet door de consument gereageerd.

3.4 Op 2 oktober 2025 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin zij de bankrelatie opzegt:

> *"(...) Op basis van de uitkomst van dit klantenonderzoek heeft de bank besloten om de bancaire relatie met [naam consument] te beëindigen. Hiertoe is de bank niet alleen bevoegd op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (abnamro.nl/nl/prive/abnamro/productvoorwaarden.html), maar zelfs verplicht op grond van artikel 5 lid 3 Wwft.*
> *(...)*
>
> *U heeft ondanks de eerdere oproepen niet toereikende informatie verstrekt en/of aangegeven niet bereid te zijn deze informatie te verstrekken binnen de gestelde termijn. Het gebrek aan informatie en inzicht brengt voor de bank integriteitsrisico's met zich. Hierdoor kan de bank niet haar klantenonderzoek afronden en daarmee aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen voldoen. Dit soort risico's kan en mag de bank niet aanvaarden. Om deze reden heeft de bank besloten om de bancaire relatie met [naam consument] te beëindigen.*

Welke gevolgen heeft dit voor de producten en/of diensten die u van de bank afneemt?

- *Al uw rekening(en) en alle daaraan gekoppelde diensten zullen per 02-12-2025 worden afgesloten. (...)"*

3.5 Nadat de consument geen toegang meer had tot internetbankieren heeft hij een klacht ingediend bij de bank.

4. De beoordeling

4.1 De consument vordert van de bank een (1) schriftelijke en gemotiveerde toelichting op het blokkeren van zijn betaalrekening, (2) uitleg welke stappen nodig zijn om dit te herstellen en (3) opheffing van de blokkering. Ook heeft hij aangegeven (4): "Daarnaast dient de bank te waarborgen dat ik mijn Nederlandse betaalrekening kan behouden en gebruiken voor het ontvangen van mijn Nederlandse WIA-uitkering en het voldoen van mijn vaste lasten in Nederland." De commissie houdt het er gezien het voorgaande voor dat de consument de beëindiging bedoelt waar hij schrijft over een blokkering.

4.2 De bank stelt zich op het standpunt dat zij de betaalrekening van de consument op terechte gronden heeft beëindigd. Daarom is volgens haar de klacht ongegrond en moeten de vorderingen worden afgewezen.

4.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de betaalrekening mogen beëindigen. In de van toepassing zijnde Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) staat namelijk dat de bank de relatie met de consument mag opzeggen.[1] Daarbij dient de bank zich wel te houden aan haar zorgplicht.

4.4 De commissie is van oordeel dat de bank in de gegeven omstandigheden niet heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht. Zij heeft de consument bij herhaling gevraagd informatie aan te leveren die de bank nodig heeft om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen en zij heeft de consument erop gewezen dat zij zal beoordelen of de consument nog wel klant kan blijven als hij de gevraagde informatie niet aanlevert. Ook heeft de bank bij de opzegging een redelijke termijn van twee maanden in acht genomen voor het afsluiten van de betaalrekening.

4.5 De consument stelt dat hij de brieven van de bank niet heeft ontvangen. Hij kent de mensen die op zijn Nederlandse postadres wonen. Zij controleren de post die voor de consument binnenkomt en geven de inhoud daarvan aan hem door, maar de consument heeft geen post van de bank ontvangen. Dat maakt het voorgaande naar het oordeel van de commissie niet anders.

[1] Artikel 35 ABV.

Immers, zelfs als de informatieverzoeken van de bank de consument niet per post hebben bereikt, dan zijn er nog de bankmails en e-mails die de bank heeft overgelegd. De consument heeft niet gemotiveerd weersproken dat deze communicatie heeft plaatsgevonden.

4.6 Op grond van de ABV mag de bank ook via de bankmail en per e-mail communiceren en is de consument verplicht ervoor te zorgen dat hij die communicatie zo spoedig mogelijk leest.[2] Dat de consument de door de bank gevraagde informatie niet heeft aangeleverd kan de bank dan ook niet worden aangerekend.

4.7 Gezien het voorgaande wijst de commissie de vorderingen van de consument af. De bank heeft in haar berichten aan de consument, het verweer en de repliek toelichting gegeven op haar informatieverzoeken en op de beëindiging van de betaalrekening. Voor zover de consument met zijn eerste vordering voor ogen heeft dat de bank in aanvulling daarop nog een nadere toelichting geeft, ontbreekt daarvoor de grondslag. Ook ontbreekt de grondslag voor herstel van de betaalrekening dan wel opheffing van de blokkering (of eigenlijk: beëindiging) daarvan, nu de bank de betaalrekening heeft mogen beëindigen. Ten slotte is er geen verplichting voor de bank te waarborgen dat de consument zijn Nederlandse betaalrekening kan behouden en gebruiken voor het ontvangen van zijn Nederlandse WIA-uitkering en het voldoen van zijn vaste lasten in Nederland.

Ambtshalve toetsing

4.8 Voor de beoordeling van de klacht is het bepaalde in de artikelen 14 en 35 ABV van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

5. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[2] Artikel 14 ABV.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 14 - Berichten aan de klant
Waarheen sturen wij berichten voor u?

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren.
Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

2. Post.
U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adres- gegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door. Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen. Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

3. Internetbankieren.
Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

4. E-mail.
Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.

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.