Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0454

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	13 juni 2023
Klacht van	De klager
Tegen	de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam ASN Bank, verder te noemen ASN Bank
Uitkomst	Beslissing over de behandelbaarheid
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Behandelbaarheid. Hoogte bankkosten. Cliëntenonderzoek. Transactiemonitoring. Communicatie. De klager houdt een zakelijke betaalrekening en twee zakelijke spaarrekeningen aan bij ASN Bank. Hij vordert een verklaring voor recht dat de kostenverhoging die ASN Bank heeft doorgevoerd wegens het verrichten van cliëntenonderzoeken onterecht is, dat ASN Bank ten onrechte cliëntenonderzoeken bij haar klanten verricht en dat ASN Bank ten opzichte van de klager onvoldoende en klantonvriendelijk heeft gecommuniceerd. De commissie is van oordeel dat de klager geen 'privépersoon' in de zin van het reglement is en ook niet kan worden beschouwd als 'kleinzakelijke ondernemer' in de zin van het reglement en verklaart de klacht niet-behandelbaar.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de klager; 2) het aanvullende stuk van de klager van 28 februari 2023; 3) het verweerschrift van ASN Bank; 4) de repliek van de klager en 5) de dupliek van ASN 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 klager en ASN Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De klager houdt bij ASN Bank een zakelijke betaalrekening (hierna: de betaalrekening) en twee zakelijke spaarrekeningen (hierna: de spaarrekeningen) aan.

2.2 Op de overeenkomsten tussen partijen zijn het Reglement Betaalrekeningen Zakelijk ASN Bank (hierna: het Reglement Betaalrekening), het Reglement Spaarrekeningen ASN Bank Zakelijk (hierna: het Reglement Spaarrekeningen) en de Informatiewijzer Zakelijk (hierna: de Informatiewijzer) van toepassing.

2.3 In artikel 10 van het Reglement Betaalrekeningen staat:

"Lid 1 De Bank heeft het recht de Rekeninghouder kosten in rekening te brengen voor haar dienstverlening. De Bank mag deze kosten ten laste van de Rekening brengen, ongeacht de bestedingsruimte daarop. (…)"

2.4 In artikel 33 van het Reglement Betaalrekeningen staat:

"Lid 1 De Bank heeft het recht de Overeenkomst, dit reglement, de Informatiewijzer Zakelijk en andere voorwaarden altijd eenzijdig te wijzigen. Ook heeft de Bank het recht de specificaties en het gebruik van het product en de daaraan verbonden faciliteiten, waar dit reglement op van toepassing is, eenzijdig uit te breiden, te beperken of anderszins te wijzigen.
Lid 2 Deze wijzigingen gaan in op de door de Bank aangegeven datum. Deze datum is ten minste dertig dagen na het moment dat de Bank de wijzigingen aan de Rekeninghouder heeft meegedeeld. De Bank bepaalt op welke manier zij deze mededeling aan de Rekeninghouder doet. (…)"

2.5 In artikel 37 van het Reglement Betaalrekeningen staat:

"Lid 1 De Bank kan op verschillende manieren met de Rekeninghouder communiceren en informatie of andere berichten verstrekken, waaronder schriftelijk (bijvoorbeeld per brief, via haar website, via ASN Online Bankieren Zakelijk per e-mail of telefoon). De Bank bepaalt op welke manier zij dit doet, tenzij dwingend recht zich hiertegen verzet."

2.6 In artikel 10 van het Reglement Spaarrekeningen staat:

"De Bank kan de Rekeninghouder kosten in rekening brengen voor haar dienstverlening. Deze kosten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het gebruik en aanhouden van de Rekening en de daaraan verbonden faciliteiten. De Bank mag deze kosten ten laste van de Rekening brengen, ook als daardoor een negatief saldo ontstaat. (…)"

2.7 In artikel 24 van het Reglement Spaarrekeningen staat:

"1. De Bank heeft altijd het recht de Overeenkomst, dit Reglement en de overige voorwaarden die horen bij de Overeenkomst, eenzijdig te wijzigen.
2. Deze wijzigingen gaan in op de door de Bank aangegeven datum. De Bank laat dit tenminste dertig dagen voordat de wijzigingen ingaan aan de Klant weten. De Bank bepaalt op welke manier zij dit aan de Klant doorgeeft.
3. Als de Klant niet akkoord is met de wijzigingen, dan kan hij de Overeenkomst opzeggen. De Klant moet opzeggen vóór de datum waarop de wijzigingen ingaan. De Klant moet de opzegging schriftelijk doen, tenzij de Bank aangeeft dat dit ook op een andere manier kan. Zegt de Klant niet vóór de ingangsdatum van de wijzigingen op, dan gelden de aangekondigde wijzigingen op de ingangsdatum ook voor de Klant."

2.8 Op 22 november 2022 heeft ASN Bank de klager een brief gestuurd. In die brief staat:

> *"(…)* ***Kosten klantonderzoek***
> *We hebben ervoor gekozen om onze klanten per mail te informeren over de kosten voor het klantonderzoek, omdat wij dit een duurzamere en milieuvriendelijkere keuze vinden. (…)*
>
> *Als bank is het onze plicht om bij te dragen aan een veilig en stabiel financieel stelsel. Daarom doen we onderzoek naar onze klanten.*
> *We controleren bijvoorbeeld de identiteit van klanten en doen actief onderzoek naar verdachte transacties.*
>
> *De kosten van dit klantonderzoek zijn de afgelopen jaren fors gestegen. Dat komt mede doordat criminelen steeds geraffineerder te werk gaan en onderzoek zorgvuldig plaats moet vinden. Ook moeten banken zich aan strengere wet- en regelgeving houden. Net als andere banken is ASN Bank genoodzaakt om een deel van de kosten voor klantonderzoek door te berekenen. Dat is dus een keuze die we moeten maken om financieel gezond te blijven. (…)"*

2.9 De klager heeft hierover een klacht ingediend bij ASN Bank. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft alleen niet geleid tot een oplossing van de klacht van de klager, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de klager

2.10 De klager vordert – zo begrijpt de commissie – een verklaring voor recht dat ASN Bank ten onrechte de kosten voor het verrichten van cliëntenonderzoek aan hem heeft doorberekend. Daarnaast vordert hij een verklaring voor recht dat ASN Bank ten onrechte cliëntenonderzoeken bij haar klanten verricht. Ten slotte vordert de klager een verklaring voor recht dat ASN Bank ten opzichte van hem onvoldoende en klantonvriendelijk heeft gecommuniceerd.

2.11 Ter onderbouwing van zijn klacht heeft de klager het volgende aangevoerd:

- Met betrekking tot de verhoging van de kosten voor het verrichten van cliëntenonderzoek heeft de klager zich op het standpunt gesteld dat, alhoewel de verhoging kennelijk voortkomt uit wettelijke voorschriften, dit niet zonder meer op het bordje van de klager te deponeren is. Het voldoen aan wetten en regelgeving behoort immers tot de kerntaak van ASN Bank. Dat betekent dat in de kostprijs voor ieder bankproduct altijd een bepaald bedrag is opgenomen, en de bankkosten zijn de afgelopen jaren gewoon meegestegen. Er zijn immers elk jaar nieuwe wetten en regels waar iedereen aan moet voldoen, en dat geldt ook voor ASN Bank. Daarnaast kan het, gelet op het jaarlijks aantal transacties, niet anders zijn dan dat het controleren van transacties geautomatiseerd gebeurt met algoritmes. Er zijn dus feitelijk geen (extra) kosten te maken door ASN Bank, de benodigde hard- en software is beschikbaar.

- Ter zake van de cliëntenonderzoeken heeft de klager het standpunt ingenomen dat de opmerking van ASN Bank dat zij cliëntenonderzoek verricht bij haar klanten, nogal dubieus is. ASN Bank doet dat al veel langer. De opmerking van ASN Bank dat zij de identiteit van haar klanten controleert en actief onderzoek doet naar verdachte transacties doet vermoeden dat ASN Bank inbreuk maakt op de privacy van de klager. ASN Bank heeft zich hiermee wel erg veel macht toegeëigend ten koste van de privacy en de rechtspositie van de klager.
- Met betrekking tot de communicatie en klantonvriendelijkheid heeft de klager betoogd dat ASN Bank een belangrijke wijziging als een maandelijkse kosten-verhoging van bijna 25% per e-mail heeft gecommuniceerd. Een e-mail die niet bepaald opviel tussen de dagelijkse e-mails van de klager, waardoor hij deze niet heeft gezien. Daarnaast vindt de klager de opmerking van ASN Bank dat als hij het er niet mee eens is, hij de betaalrekening kan opzeggen, niet getuigen van enige klantvriendelijkheid.

Het verweer van ASN Bank

2.12 ASN Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De klager vordert een verklaring voor recht dat de kostenverhoging die ASN Bank heeft doorgevoerd wegens het verrichten van cliëntenonderzoeken onterecht is, dat ASN Bank ten onrechte cliëntenonderzoeken bij haar klanten verricht en dat ASN Bank ten opzichte van de klager onvoldoende en klantonvriendelijk heeft gecommuniceerd.

De klacht is niet behandelbaar

3.2 Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de klager, zal zij eerst beoordelen of zijn klacht behandelbaar is.

3.3 Op grond van vraag 1 van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten en moet degene die de klacht indient de financiële dienst als privépersoon afnemen. In vraag 5 van het reglement staat dat iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, een klacht kan indienen. Dat betekent dat Kifid *uitsluitend* klachten van privépersonen in behandeling kan nemen. Een ‘privépersoon’ wordt in vraag 5 van het reglement gedefinieerd als ‘de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten.’ Kifid heeft op dit punt geen wijziging beoogd ten opzichte van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) oud (1 april 2017).

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de klacht van de klager betrekking op *bedrijfsmatig* handelen.[1] Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de klager de betaalrekening en de spaarrekeningen bij ASN Bank aanhoudt in diens hoedanigheid van eigenaar van zijn eenmanszaak '[naam eenmanszaak]'. Dat heeft ASN Bank gesteld in haar verweerschrift en het blijkt ook uit de toepasselijkheid van het Reglement Betaalrekeningen, het Reglement Spaarrekeningen en de Informatiewijzer. De klager heeft het bovendien niet betwist. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klager daarom niet als privépersoon in de zin van vraag 1 in verbinding met vraag 5 van het reglement kan worden beschouwd.

3.5 Het voorgaande zou in beginsel tot de conclusie moeten leiden dat de klacht van de klager op grond van het reglement niet behandelbaar is.

3.6 Dat oordeel zou anders kunnen zijn als de klager als 'kleinzakelijke ondernemer' in de zin van het reglement kan worden beschouwd. Volgens vraag 12 van het reglement kan iedereen die in Nederland is gevestigd en handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf én een financiering in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering[2] van de Nederlandse Vereniging van Banken of de Gedragscode MKB Financiers[3] van de Stichting MKB Financiering bij Kifid een klacht indienen als kleinzakelijke ondernemer. Op grond van vraag 8 van het reglement behandelt Kifid daarnaast klachten (van kleinzakelijke ondernemers) over een financieringsadvies in de zin van de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB[4] van de Stichting MKB Financiering.

3.7 De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering definieert een 'financiering' als een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, factoring, financial lease (of een combinatie daarvan) van de financier aan de klant. De Gedragscode MKB Financiers hanteert dezelfde definitie en voegt daar nog de elementen 'obligatie' en 'mezzanine financiering' aan toe. Volgens de Gedragscode Erkend Financieringsadvies gaat het bij een 'financieringsadvies' om het begeleiden en financieren van financieringen. De commissie oordeelt dat de betaalrekening en de spaarrekeningen niet voldoen aan één van deze definities.

3.8 Dat betekent dat de klacht van de klager ook niet via deze weg binnen de reikwijdte van het reglement valt.

3.9 Uit al het voorgaande volgt dat de klacht van de klager op grond van het reglement niet behandelbaar is.

---

[1] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0171 onder 3.6.
[2] De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van de Nederlandse Vereniging van Banken is te vinden op https://www.nvb.nl met de zoekterm 'gedragscode'.
[3] De Gedragscode MKB Financiers van de Stichting MKB Financiering is te vinden op https://www.stichtingmkbfinanciering.nl.
[4] De Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB van de Stichting MKB Financiering is te vinden op https://erkendfinancieringsadviesmkb.nl onder 'Voor opleiders' en dan onder 'Documenten'.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat de klager geen 'privépersoon' is in de zin van het reglement en niet kan worden beschouwd als 'kleinzakelijke ondernemer' in de zin van het reglement en dat de klacht van de klager niet behandelbaar is. De commissie kan en mag daarom niet toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen twee 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 twee 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 2022, 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 wet- en regelgeving

Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Financiering

Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, factoring, financial lease (of een combinatie daarvan) van de Financier aan de Klant.

Gedragscode MKB Financiers

Financiering

Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, obligatie, factoring, financial lease, mezzanine Financiering (of een combinatie daarvan) van de Financier aan de Klant.

Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB

Financiering

Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, obligatie, factoring, financial lease, mezzanine financiering (of een combinatie daarvan) van de Financier aan de Klant.

Financieringsadvies

Het begeleiden en adviseren van financieringen. Er is niet alleen sprake van financieringsadvies wanneer het geadviseerde product ook daadwerkelijk wordt afgesloten maar ook wanneer een klantmedewerker een concrete aanbeveling van een specifiek product doet aan een specifieke klant. Hier kan ook sprake van zijn als een medewerker in de nazorgfase vragen over de passendheid van het product beantwoordt en hiermee een aanbeveling doet.