Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0140
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 augustus 2021
Ingediend door	: de heer [naam1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen respectievelijk de consument I en de consument II, of samen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 23 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Cliëntenonderzoek. Wwft. De bank heeft vragen gesteld over contante stortingen van de consumenten op hun betaalrekening. Naar aanleiding van de antwoorden en aangeleverde stukken van de consumenten, heeft de bank vervolgvragen gesteld. De consumenten vorderen schadevergoeding voor de kosten die zij gemaakt hebben in het kader van het onderzoek van de bank en voor het wijzigen van hun betaalstromen naar een andere rekening. De commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig gehandeld heeft en wijst de vordering van de consumenten af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 reactie van de vertegenwoordiger van de consumenten op de vragen van Kifid; 3) de reactie van de bank op de vragen van Kifid; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 17 januari 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 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 hebben een winkel en verhuren een aantal panden. Zij hebben jaren geleden een betaalrekening bij de bank geopend (hierna: de betaalrekening).

Op het gebruik van de betaalrekening zijn onder meer de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing verklaard. Relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 In de periode van 3 december 2018 tot en met 2 oktober 2020 hebben de consumenten in totaal € 59.560,- contant op hun betaalrekening gestort. De bank heeft de consumenten vanaf het voorjaar van 2020 vragen gesteld over de herkomst van de contante stortingen op hun betaalrekening. Op 27 juli 2020 heeft de bank besloten de relatie met de consumenten te beëindigen en dit aan de consumenten kenbaar gemaakt. Later heeft de bank in een brief aan de consumenten opgenomen dat zij de relatie per 28 september 2020 zou beëindigen. Op 28 september 2020 heeft de bank bericht dat zij de beëindiging zou opschorten tot 28 november 2020.

2.3 In reactie op de vragen van de bank hebben de consumenten op 14 oktober 2020, met tussenkomst van hun belastingadviseur, huurovereenkomsten van de door hen verhuurde panden en de handgeschreven kasadministratie van hun winkel aangeleverd. De consumenten hebben ook hun aangifte inkomstenbelasting bij de bank aangeleverd.

2.4 In reactie op de antwoorden en aangeleverde stukken van de consumenten heeft de bank in een brief van 25 februari 2021 nadere vragen gesteld en nadere stukken opgevraagd. In deze brief is opgenomen:

"Op 10 oktober 2020 heeft de Bank u verzocht om de herkomst van de contante stortingen inzichtelijker te maken door een onderscheid te maken tussen de contante stortingen die voortvloeien uit [de winkel] en de contante stortingen uit de huurpenningen. Wij merken op dat aan dit verzoek in onvoldoende mate gehoor is gegeven. Hierdoor is het voor de Bank niet mogelijk om vast te stellen welk percentage contanten afkomstig is uit de bedrijfsvoering en welk percentage afkomstig is uit contante huurgelden.

(…)

Samenvattend: om de herkomst van de contante stortingen in de periode van 3 december 2018 tot en met 2 oktober 2020, ter waarde van EUR 59.560,00 inzichtelijker te krijgen verzoeken wij u om:
- de herkomst van de contante stortingen inzichtelijker te maken door een onderscheid te maken tussen de contanten afkomstig uit de bedrijfsvoering en de contanten afkomstig uit de contante huurgelden. Denkt u bijvoorbeeld aan een overzicht en een verdeling van de (jaarlijks)totaal aan contante omzetgelden gestort op uw privérekening en de zakelijke rekening van [de winkel], van de aantal huurders/ verhuurde appartementen en in contant ontvangen huurgelden et cetera.

- een digitale versie van de kasadministratie en/of jaarrekeningen van het 2018, 2019 en 2020 aan te leveren.
- de reden toe te lichten waarom u contanten afkomstig uit de bedrijfsvoering op uw privérekening heeft gestort ondanks dat [de winkel] een bankrekening heeft bij een andere bank.
- documentatie aan te leveren die als bewijs van betaling aan uw huurders dienen van de in contant betaalde (maandelijkse) huur."

De bank heeft bovendien in de brief van 25 februari 2021 vermeld dat zij, bij ontoereikend gehoor aan haar verzoek, gebruik zal maken van haar recht om de relatie met de consumenten per 23 april 2021 te beëindigen.

2.5 De belastingadviseur van de consumenten heeft in een brief van 10 maart 2021 aan de bank opgenomen dat het niet mogelijk is om de kasadministratie digitaal aan te leveren, omdat de bank uitsluitend schriftelijk benaderd kan worden. De consumenten hebben geen e-mailadres van de bank ontvangen. Daarnaast heeft hij benoemd dat er geen bewijzen van contante huurbetalingen gegeven kunnen worden, omdat alleen de huurder een bewijs krijgt, in de vorm van een kwitantie. De consumenten krijgen, als verhuurders, geen bewijs van de huurder. Ten slotte heeft de belastingadviseur gesteld dat contante stortingen uit huur en de winkelkas niet te onderscheiden zijn, omdat de ene euro hetzelfde is als de andere euro.

2.6 Op 3 juni 2021 heeft de bank een brief naar de consumenten gestuurd, in reactie op de brief van 10 maart 2021 van de belastingadviseur. In deze brief is opgenomen:

"De bank stelt vast dat de opgevraagde documentatie, conform de brief van 25 februari 2021, niet is aangeleverd, voor de bank is het niet duidelijk waarom het aanleveren van een uitdraai van de digitale kasboek vanuit een digitale administratiesysteem of het aanleveren van jaarrekeningen van [de winkel] niet mogelijk zou zijn via schriftelijke correspondentie. (…)

Alles afwegende vindt de bank dat zij de bancaire relatie met u niet kan voortzetten. (…) De bank zal u twee maanden de tijd geven om de producten en/of diensten bij een andere bank onder te brengen.

(…)

Zorg dat de saldi van uw rekeningen op nul staan per 3 augustus 2021. (…)
Zorg dat u (tijdig) een kopie maakt van dagafschriften, de berichten in Bankmail (en het archief daarvan) en uw adresboek uit Internet Bankieren. Deze zijn na 3 augustus 2021 namelijk niet meer te downloaden."

2.7 In juli 2021 heeft de belastingadviseur namens de consumenten een klacht ingediend bij de bank over de vragen van de bank over de contante stortingen. Op 10 augustus 2021 heeft de afdeling Klachtenmanagement de belastingadviseur van de consumenten geïnformeerd dat het besluit tot het beëindigen van de klantrelatie onverkort van kracht blijft. In een brief van 12 augustus 2021 heeft de bank een brief naar de consumenten gestuurd, waarin opgenomen is welke gevolgen de beëindiging van de relatie heeft, namelijk dat de rekening per 27 augustus 2021 gesloten wordt en dat internetbankieren en de betaalpas vanaf die datum niet meer gebruikt kunnen worden. In de brief is verder opgenomen dat de consumenten ervoor moeten zorgen dat het saldo van hun rekeningen per 27 augustus 2021 op nul staat.

2.8 De bank heeft op enig moment het gebruik van de betaalrekening geblokkeerd en de toegang van de consumenten tot internetbankieren opgeheven. Er stond toen nog ongeveer 29 euro op de betaalrekening.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten beklagen zich over het onderzoek van de bank naar de contante stortingen op hun betaalrekening. Volgens de consumenten stelt de bank de meest gecompliceerde vragen, terwijl de consumenten hun rekening al jaren op dezelfde manier gebruiken. Als die vragen beantwoord worden door de consumenten, stelt men die opnieuw. Bovendien maakt de bank het onmogelijk om de kasadministratie digitaal aan te leveren, door niet bekend te maken naar welk e-mailadres de administratie gemaild moet worden. Verder blijft de bank volgens de consumenten onzinnige vragen stellen en vraagt men zaken die niet bestaan, zoals het bewijs dat een huurbetaling ontvangen is en een splitsing van de stortingen, verdeeld over de huurontvangsten en de winkelinkomsten.

2.10 De consumenten vorderden aanvankelijk dat de bank de betaalrekening in stand zou houden. Gedurende de procedure hebben zij hun vordering tot instandhouding van de betaalrekening ingetrokken, omdat zij geen interesse meer hebben in een betaalrekening bij de bank aangezien zij ondertussen zijn overgestapt naar een andere bank. Daarnaast hebben de consumenten schadevergoeding gevorderd. Die vordering handhaven zij. De consumenten vorderen een bedrag van € 6.000,- voor de kosten die zij moeten maken in het kader van het onderzoek van de bank en voor het omzetten van hun betaalstromen naar een nieuwe rekening.

Het verweer

2.11 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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank onzorgvuldig gehandeld heeft in haar onderzoek naar de contante stortingen. In het verlengde hiervan ligt de vraag of de bank schade aan de consumenten moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig gehandeld heeft en dat er geen grond is voor het toekennen van schadevergoeding. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

De vragen van de bank

3.2 Voorop staat dat de bank verplicht is om op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) cliëntenonderzoek te doen. De bank moet onder meer onderzoek doen in geval van een of meer transacties van (in totaal) ten minste € 15.000,-. Als een klant een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering met zich brengt, is de bank verplicht de relatie te beëindigen (artikelen 3 en 5 Wwft, zie de bijlage).

3.3 De commissie overweegt dat het onderhavige onderzoek veel tijd in beslag genomen heeft. De consumenten hebben tijdens de mondelinge behandeling naar voren gebracht dat zij meermaals opgevraagde stukken aangeleverd hebben. Bovendien konden de consumenten geen telefonisch contact met de bank opnemen, zij kregen alleen een postadres. Hoe de beginfase van het onderzoek verlopen is, is voor de commissie niet helemaal duidelijk geworden. Het staat echter vast dat de bank, naar aanleiding van de antwoorden van de consumenten over contanten uit de winkel en van huurders, op 25 februari 2021 vervolgvragen gesteld heeft (zie overweging 2.4). De bank heeft toegelicht dat die vragen onder meer ingegeven zijn uit het principe dat de betaalrekening van de consumenten alleen gebruikt mag worden voor particulier gebruik en niet voor het beroep of bedrijf van de consumenten (zie artikel 2 lid 1 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren in de bijlage). Contante bedragen die de consumenten in de winkel ontvangen hebben, zijn volgens de bank niet als particulier gebruik te beschouwen. De commissie volgt de bank in dit standpunt. De vragen van 25 februari 2021 zijn dan ook niet onredelijk. De consumenten hebben gesteld dat zij de contanten uit de winkel gebruiken als voeding voor hun betaalrekening en privétransacties, maar dat neemt niet weg dat de contanten afkomstig zijn uit de winkel, het bedrijf van de consumenten. Het was transparanter geweest als de consumenten het geld contant zouden storten op hun zakelijke rekening (die hadden zij al) en het geld daar vandaan zouden overmaken naar hun betaalrekening voor privédoeleinden.

3.4 Ten aanzien van de kasadministratie heeft de bank toegelicht dat de handgeschreven administratie niet voldeed omdat die niet goed leesbaar en verifieerbaar was en dat zij daarom een digitale versie wenste te ontvangen.

De consumenten hadden dus met de post een uitdraai van de administratie kunnen aanleveren, zoals ook opgenomen in de brief van 3 juni 2021 (zie overweging 2.6). Het is te betreuren dat partijen niet samen tot deze oplossing zijn gekomen, maar als dat wel gebeurd zou zijn, had dat niet tot een andere situatie geleid. De belastingadviseur van de consumenten heeft immers in de brief van 10 maart 2021 kenbaar gemaakt dat de consumenten ook de andere opgevraagde stukken en informatie uit de brief van 25 februari 2021 niet zouden aanleveren bij de bank. Dat de consumenten die vragen niet beantwoord hebben, is hun keuze en komt voor hun rekening en risico. De consumenten hebben gesteld dat zij de betaalrekening al jaren op dezelfde manier gebruikten en dat zij daarom de vragen van de bank niet konden plaatsen. Dat maakt het voorgaande echter niet anders.

Mocht de bank het gebruik van de betaalrekening blokkeren?

3.5 De consumenten hebben tijdens de mondelinge behandeling naar voren gebracht dat zij op een gegeven moment geen gebruik meer konden maken van hun betaalrekening en ook geen inzicht meer hadden in de transacties op de betaalrekening. Hierdoor konden zij niet achterhalen of zij nog saldo op hun betaalrekening hadden en of de af- en bijschrijvingen goed verwerkt werden. Er waren bijvoorbeeld nog twee huurders die huur moesten betalen en de consumenten konden niet controleren of dit gebeurd was.

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig gecommuniceerd heeft over de naderende blokkade van de betaalrekening. De bank heeft herhaaldelijk in brieven aangekondigd welke gevolgen een beëindiging van de relatie zou hebben. Ook in een van de laatste brieven is opgenomen dat de consumenten er zelf voor moesten zorgen dat het saldo voor een bepaalde datum nul zou bedragen. Zoals besproken tijdens de mondelinge behandeling, gaat de commissie ervan uit dat partijen onderling zorgdragen voor afhandeling van het saldo dat nog op de betaalrekening aanwezig is.

Geen grond voor schadevergoeding

3.7 Omdat de commissie van oordeel is dat de bank niet onzorgvuldig gehandeld heeft, is er geen grond voor het toekennen van schadevergoeding. Dat de consumenten door de vragen van de bank, gelet op de jarenlange relatie, geïrriteerd zijn, wat vanuit het perspectief van de consumenten nog voor te stellen is, maakt het voorgaande niet anders. De vordering van de consumenten wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

*"**Artikel 3***
1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
(…)
c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden.
(…)
5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;
b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;
c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;
d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;
(…)"

*"**Artikel 5***
(…)
3. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.
(…)"

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

*"**2.1. Waarvoor kunnen u en de bank de betaalrekening gebruiken?***
(…)
Particulier gebruik
U mag de betaalrekening alleen gebruiken als particulier en niet voor uw beroep of bedrijf. Daarvoor heeft de bank andere rekeningen met andere voorwaarden."