Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0255
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindiging bankrelatie. Beleidsvrijheid. De consument is tijdelijk verhuisd naar de Verenigde Arabische Emiraten en heeft dat niet gemeld aan de bank. Op enig moment is de bank op de hoogte geraakt van de verhuizing van de consument. In dat verband heeft de bank de consument een brief geschreven waarin zij het voornemen uit om de dienstverlening ten opzichte van de consument te beëindigen. Tevens heeft de bank de consument verzocht een expat-verklaring over zijn tijdelijke verblijf in het buitenland in te vullen. Nadat de consument de expat-verklaring heeft ingevuld is de bank gebleken dat de consument volgens haar beleid niet voldoet aan de kwalificatie 'expat' en heeft de bank de dienstverlening alsnog beëindigd. De consument vordert immateriële schadevergoeding van de bank wegens misleiding. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank de consument heeft misleid. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 29 januari 2021; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan.

2.2 Op 20 maart 2018 heeft de bank aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Op 19 februari 2018 hebben wij met u gesproken over uw vermogen. Dit betreft zowel uw vermogen in cryptocurrency als uw vermogen bij ABN AMRO op uw betaal- en spaarrekeningen. U heeft ons uitgebreid verteld over de herkomst en ontwikkeling van dit vermogen. (…)

Op basis van de door u verstrekte informatie zien wij, voor nu, geen reden om onze dienstverlening aan u te beperken.

Wel willen wij onderstaande afspraken met u maken:
- *U meldt toekomstige stortingen uit cryptocurrency vooraf aan ABN AMRO;*
- *U handelt op geen enkele wijze voor derden zolang u een rekening aanhoudt bij ABN AMRO;*
- *U meldt ABN AMRO wanneer u verhuist naar Dubai. Vanaf dat moment wordt u een niet-ingezetene klant en wordt u bedient vanuit het International Client Team Amsterdam;*
- *Bij elke nieuw storing moeten wij onderzoek doen naar de herkomst van het vermogen vanuit een wettelijke verplichting (Wwft). (…)"*

2.3 Op 10 december 2019 heeft de bank aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Volgens onze gegevens woont u in Arab. Emiraten 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, een deel van, uw producten bij ons te beëindigen. (…)

Werkzaam als expat?
Woont u tijdelijk in Arab. Emiraten? Bijvoorbeeld omdat uw werkgever u heeft uitgezonden? Bij deze brief vindt u een Expat Statement-formulier. Als u het formulier ingevuld naar ons terugstuurt, laten wij u binnen 5 werkdagen (na ontvangst) weten of u vanwege de tijdelijkheid van uw verblijf bij ABN AMRO kunt blijven bankieren. (…)"

2.4 Op 5 januari 2020 heeft de consument een expat-verklaring van de bank ingevuld en ondertekend. Hierin staat dat de Verenigde Arabische Emiraten (hierna: de VAE) het land van zijn tijdelijke verblijf zijn en dat hij verwacht na tweeënhalf jaren in Nederland te zullen terugkeren. In de expat-verklaring staat *Galactic Enterprises DMCC* vermeld als organisatie waarvoor de consument tijdelijk in de VAE woont. De consument heeft de expat-verklaring ook namens *Galactic Enterprises DMCC* ondertekend.

2.5 Op 11 september 2020 heeft de bank aan de consument een e-mail gestuurd.

Hierin staat:

"(…) Wij hebben uw expat verklaring beoordeeld en zijn tot de conclusie gekomen dat u zich ***niet*** *kwalificeert als expat, reden:* ***onderdeel G heeft u zelf ingevuld in plaats van de H.R. afdeling/uw werkgever, hetgeen betekent dat (het op ons overkomt dat) u (mede)eigenaar van de onderneming bent*.**

Een (mede)eigenaar kan niet de expat status bij ABN AMRO verkrijgen, u dient in loondienst te zijn van een onderneming waar u geen eigenaar van bent.

Indien u geen (mede)eigenaar bent, dan verzoeken wij u vriendelijk om uw expat verklaring correct aan te leveren, dit keer onderdelen F + G ingevuld door uw werkgever, inclusief bedrijfsstempel welke naar hetzelfde adres gestuurd kan worden als laatste keer.

Indien u wél (mede)eigenaar bent van de onderneming, dan dient u uw rekeningen te sluiten bij ABN AMRO, omdat uw officiële adres leidend is en ABN AMRO vanaf heden zich richt op de Europese markt. (…)"

2.6 Op 11 september 2020 heeft de consument aan de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) een expat is iemand die tijdelijk in het buitenland woont. Niemand immigreert voor altijd naar een plek als Dubai, het is bijna per definitie een expat bestemming. (…)

Hierbij dus het verzoek om de opheffing uit te stellen tot 6 maanden na het opheffen van alle reis restricties tussen de VAE en Nederland. (…)"

2.7 Op 16 september 2020 heeft de bank aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Volgens het beleid van ABN AMRO kan een persoon die (mede)eigenaar is geen expat status verkrijgen (…)

Wij hebben een uitzondering voor u gemaakt en in uw geval is uw deadline uitgesteld voor de maximale periode, tot: ***1-1-2021****. (…)"*

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert:

a) dat de bank al haar klanten in Nederland en Europa per post, per e-mail en met een melding op internetbankieren informeert over haar beleid jegens klanten buiten de Europese Unie, en dat zij dit met enige regelmaat doet;
b) een berisping van de bank (boete) voor het verstrekken van misleidende informatie;
c) een berisping van de bank (boete) voor het liegen tegen klanten;
d) een berisping van de bank (boete) voor het niet tijdelijk uitstellen van haar uitsluitingsbeleid ten tijde van de covid-19-pandemie en wegens verzaking van haar zorgplicht jegens klanten;
e) een immateriële schadevergoeding van € 10.000,- van de bank.

2.9 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst die partijen hebben gesloten. Daartoe heeft de consument de volgende argumenten aangevoerd:

- De bank misleidt haar klanten. De bank informeert haar klanten vooraf niet oprecht over haar beleid. Ook met de brief waarin de bank de bancaire relatie met haar klanten opzegt, misleidt zij haar klanten. In deze brief vermeldt de bank dat klanten die tijdelijk in het buitenland verblijven, klant bij de bank kunnen blijven, terwijl dat niet zo is.
- De bank heeft ook de consument misleid. De informatieverstrekking door de bank heeft nooit tot enig vermoeden kunnen leiden dat de consument als klant bij de bank geweerd zou worden als hij in het buitenland zou gaan wonen.
- De bank heeft gelogen over de ontvangst van de door de consument ingevulde formulieren en de bank heeft niet tijdig geantwoord, maar pas na lang en veel aandringen en al helemaal niet binnen de door de bank zelf gestelde termijnen.
- De bank heeft onfatsoenlijk gehandeld door een maatregel als het opzeggen van de bancaire relatie niet uit te stellen tot na de covid-19-pandemie. Daardoor heeft de consument tien maanden in onzekerheid geleefd of hij al dan niet uitgesloten zou worden van het Nederlandse en Europese betalingssysteem. Dusdoende heeft de bank gehandeld in strijd met haar zorgplicht.

2.10 Door de toerekenbare tekortkoming van de bank in de nakoming van de overeenkomst heeft de consument schade geleden. Die schade bestaat uit immateriële schade van € 10.000,-. De consument wil door de bank gecompenseerd worden voor deze schade. Daarnaast heeft de consument veel tijd en energie gestoken in de bancaire relatie met de bank. Door de opzegging van de bancaire relatie is deze investering tenietgegaan. De consument wil door de bank gecompenseerd worden voor deze schade.

Het verweer van de bank

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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank de consument heeft misleid en of de bank verwijtbaar onzorgvuldig heeft gehandeld door pas na verloop van tijd de expat-verklaring van de consument in behandeling te nemen en te liegen over de ontvangst ervan. De commissie is van oordeel dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen en zal dat hierna toelichten.

Heeft de bank de consument en haar klanten misleid?

3.2 De consument heeft betoogd dat de bank hem en haar klanten heeft misleid. De commissie kan in deze klachtprocedure echter niet oordelen over de rechtsverhouding van de bank met andere klanten. Dat klachtonderdeel van de consument is niet behandelbaar. De stelling van de consument dat de bank *hem* heeft misleid, is niet steekhoudend. Het dossier biedt geen aanknopingspunten die tot die conclusie moeten leiden. Uit de e-mail van de bank van 20 maart 2018 aan de consument blijkt dat de bank op basis van de informatie die de consument toen aan de bank heeft verstrekt, *op dat moment* geen reden zag om de dienst-verlening aan de consument te beperken. In de brief van de bank van 10 december 2019 aan de consument staat dat de bank de consument binnen vijf dagen na ontvangst van de expat-verklaring zal informeren of de consument vanwege de tijdelijkheid van zijn verblijf in de VAE bij de bank kan blijven bankieren. Met haar e-mails van 11 en 16 september 2020 aan de consument heeft de bank de consument geïnformeerd dat hij volgens het beleid van de bank niet als 'expat' gekwalificeerd kan worden en dat hij geen klant bij de bank kan blijven. Uit het voorgaande blijkt dat er aanvankelijk geen reden voor de bank was om de dienst-verlening ten opzichte van de consument te beëindigen, maar op basis van de expat-verklaring wel. Dat betekent echter niet dat de bank de consument heeft misleid. Daarmee ligt dit klachtonderdeel voor afwijzing gereed.

Heeft de bank gelogen over de ontvangst van de expat-verklaring?

3.3 Uit de overgelegde stukken blijkt dat er geruime tijd is gelegen tussen het invullen door de consument van de expatverklaring (5 januari 2020) en de eerste beoordeling door de bank (11 september 2020). Dat verdient geen schoonheidsprijs, maar kan niet leiden tot een schadevergoedingsplicht voor de bank. Zie ook hierna onder 3.5 – 3.7. Verder is niet komen vast te staan dat de bank heeft gelogen over de ontvangst van de expat-verklaring. Daarmee ligt dit klachtonderdeel voor afwijzing gereed.

Zijn er nog andere argumenten die maken dat de bank is tekortgeschoten?

3.4 De overige argumenten die de consument heeft aangevoerd ter onderbouwing van zijn stelling dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, zijn onvoldoende onderbouwd met stukken en kunnen niet tot een ander oordeel leiden. De bank heeft haar beleid om klanten die volgens dat beleid niet voldoen aan de kwalificatie 'expat' – waar onder de consument – tijdens de covid-19-pandemie gehandhaafd. Dat is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

Moet de bank schadevergoeding aan de consument betalen?

3.5 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst tussen partijen, is de bank niet verplicht een schadevergoeding aan de consument te betalen. Daarnaast zou – als die verplichting er wel was – er geen schade zijn geleden die kan worden toegewezen, om de volgende redenen.

3.6 De consument vordert € 10.000,- *immateriële* schadevergoeding van de bank. De commissie begrijpt dat de consument hiermee een beroep doet op artikel 6:106 aanhef en onder b van het Burgerlijk Wetboek. In lijn met Geschillencommissie Kifid nr. 2020-064 en de daar aangehaalde arresten van de Hoge Raad van 9 juli 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO7721 (*Oudejaarsrellen*) en 18 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR5213 (*Wrongful life*) is de commissie van oordeel dat de omstandigheden die de consument in dit verband heeft aangevoerd, niet dermate ernstig van aard zijn dat daarmee de aantasting in de persoon kan worden aangenomen. Ook om die reden is deze schadepost niet toewijsbaar.

3.7 Verder komt volgens de vaste lijn van de commissie de tijd die de consument zelf aan de klachtprocedure heeft besteed in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-360, 2017-868, 2018-118 en 2019-684. Dat kan anders zijn als de consument door het besteden van die tijd inkomen heeft gederfd. Dat is echter niet gebleken.

Conclusie

3.8 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen ten opzichte van de consument. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vorderingen afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:106 BW

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.