Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0010
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie heeft in haar tussenuitspraak GC Kifid, 2020-367 geoordeeld dat de Bank heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliënten-onderzoek en de beëindiging van de Bankrekeningen. De Commissie heeft de Bank daarom in de gelegenheid gesteld om alsnog het cliëntenonderzoek van artikel 3 Wwft met zorgvuldigheid te verrichten en aan de hand van de uitkomst van dat onderzoek te beoordelen of zij de Bankrekeningen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft mag beëindigen. Van deze gelegenheid heeft de Bank gebruik gemaakt. In deze einduitspraak oordeelt de Commissie dat de Bank de Bank-rekeningen mag beëindigen en niet over hoeft te gaan tot herstel van de Bankrekeningen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- de tussenuitspraak van de Commissie van 24 april 2020 met nummer 2020-367 en de daaraan ten grondslag liggende processtukken;
- de reactie van Consument van 30 mei 2020;
- de brief van de Bank van 3 september 2020 met de correspondentie die partijen in het kader van het cliëntenonderzoek hebben gevoerd;
- de reactie van Consument van 30 september 2020;
- de e-mail van de Bank van 28 oktober 2020;
- de laatste reactie van Consument van 30 november 2020.

De Commissie heeft in de tussenuitspraak reeds vastgesteld dat de uitspraak in deze procedure niet bindend is. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De verdere beoordeling

2.1 Aan de orde is de vraag of de Bank rechtsgeldig de Bankrekeningen van Consument heeft beëindigd.

2.2 In haar tussenuitspraak heeft de Commissie geoordeeld dat de Bank in onderhavige situatie heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliëntenonderzoek en de beëindiging van de Bankrekeningen. De Commissie heeft de Bank daarom in de gelegenheid gesteld om alsnog het cliëntenonderzoek van artikel 3 Wwft met zorgvuldigheid te verrichten en aan de hand van de uitkomst van dat onderzoek te beoordelen of zij de Bankrekeningen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft mag beëindigen.

Het cliëntenonderzoek

2.3 Van deze gelegenheid heeft de Bank gebruik gemaakt door Consument bij brief van 24 mei 2020 vragen te stellen over de transacties die op de Bankrekeningen hebben plaatsgevonden. Daarbij heeft zij Consument gevraagd om facturen, betaalbewijzen en andere bewijsstukken over te leggen. Met betrekking tot de ontvangen bedragen van de cryptocurrency platformen heeft de Bank Consument gevraagd bewijzen van de legale herkomst van de betreffende gelden (bijvoorbeeld een transactieoverzicht) en bewijs dat het betreffende vermogen bij de belastingdienst bekend was over te leggen.

2.4 Hierop heeft de Bank van Consument een schriftelijke reactie - door Consument 'verklaring onder ede' genoemd - ontvangen. Het document, met dagtekening 6 juni 2020, is ondertekend door Consument en twee getuigen en voorzien van diverse vingerafdrukken.

2.5 Bij brief van 13 juli 2020 heeft de Bank Consument nog een keer gevraagd om informatie en bewijsstukken te verstrekken over de ontvangen bedragen. Dit heeft zij gedaan omdat Consument in haar ogen geen helder antwoord heeft gegeven op de vragen die zij heeft gesteld. Ook heeft Consument geen ondersteunend bewijs aan de Bank verstrekt.

2.6 In zijn schriftelijke reactie van 16 juli 2020 heeft Consument onder meer uiteengezet dat hij geen belastingaangifte doet en daarom ook geen belastingaangifte kan overleggen. Ook verricht Consument niet-commercieel vrijwilligerswerk waarvoor geen facturen worden verstrekt.

2.7 Hierna heeft de Bank vastgesteld dat zij (ondanks herhaalde verzoeken om informatie te verstrekken) geen fatsoenlijk antwoord van Consument heeft ontvangen.

Consument heeft in haar ogen nagelaten enig bewijs aan te leveren welke zijn ongebruikelijke betaalgedrag kan verklaren. Hierdoor kan de Bank niet voldoen aan haar verplichtingen op basis van artikel 3 lid 2 sub d Wwft. Zij ziet daarom geen reden om terug te komen op haar eerdere beslissing om de Bankrekeningen van Consument te beëindigen. In haar brief van 3 september 2020 heeft zij de Commissie hierover bericht.

Beoordeling

2.8 De Commissie merkt allereerst op dat de reactie van Consument van 30 mei 2020 de Bank in eerste instantie niet heeft bereikt. De Commissie heeft deze reactie alsnog aan de Bank verstrekt en haar gevraagd of die reactie de beslissing om de Bankrekeningen te beëindigen anders maakt. In haar e-mail van 28 oktober 2020 heeft de Bank de Commissie laten weten dat zij blijft bij haar beslissing om de Bankrekeningen te beëindigen. Hierna is Consument in de gelegenheid gesteld om een laatste reactie in te dienen.

2.9 Bij de beoordeling van de onderhavige opzegging speelt de verplichting van de Bank als financiële instelling om op grond van de Wwft cliëntenonderzoek te doen en om, als een klant een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering met zich brengt, de relatie te beëindigen. Uit het klachtdossier maakt de Commissie op dat in de periode mei 2017 tot en met juni 2018 op enkele bankrekeningen van Consument diverse bedragen zijn ontvangen van verschillende cryptocurrency platformen voor een totaal-bedrag van € 98.539,09. Rond diezelfde periode hebben er ongeveer 248 geldopnames, voor een totaalbedrag van € 25.743,66, plaatsgevonden in diverse Afrikaanse landen.

2.10 Na de tussenuitspraak heeft de Bank, in het kader van het cliëntenonderzoek, Consument in haar brieven van 24 mei 2020 en 13 juli 2020 onder meer gevraagd om bewijsstukken over te leggen waaruit de herkomst van de ontvangen bedragen blijkt en het bestedingsdoel van de geldopnames is af te leiden. Hoewel Consument op de brieven heeft gereageerd, is niet gebleken dat hij bewijsstukken - zoals facturen, betaalbewijzen, bankafschriften, transactieoverzichten - heeft overgelegd waaruit de herkomst en het bestedingsdoel van de bedragen blijkt.

2.11 Gelet op de overwegingen 2.8 tot en met 2.10 komt de Commissie tot de conclusie dat de transacties een onacceptabel risico op witwassen en terrorisme vormen. De herkomst en het bestedingsdoel van de bedragen heeft Consument niet onderbouwd, waardoor de Bank onvoldoende kennis heeft van Consument, zijn Betaalrekeningen en de daarop plaatsgevonden hebbende transacties. De documenten die Consument aan de Bank én in deze klachtprocedure heeft overgelegd geven geen duidelijke verklaring over de herkomst en legitimiteit van die transacties.

Naar het oordeel van de Commissie mag de Bank de Bankrekeningen beëindigen en hoeft zij niet over te gaan tot herstel van de Bankrekeningen.

2.12 Hoewel de Bank in eerste instantie heeft nagelaten voldoende zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliëntenonderzoek en de beëindiging van de Bankrekeningen, is het de Commissie niet gebleken dat Consument hierdoor (reputatie)schade heeft geleden. Uit de e-mailberichten die door Consument zijn overgelegd is op te maken dat relaties hem hebben benaderd over de onmogelijkheid om bedragen naar de Bankrekeningen over te maken. Hieruit blijkt niet dat de Bank deze relaties heeft geïnformeerd over de reden van de beëindiging van de Bankrekeningen.

2.13 Consument heeft zich ook beklaagd over de hoeveelheid tijd die hij en andere personen aan dit geschil hebben moeten besteden. In dit verband heeft Consument een document overgelegd van een commanditaire vennootschap met daarop tarieven per seconde, per minuut, per uur, per week, per maand, per jaar. Naar vast oordeel van de Commissie geldt dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen (zie eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118). Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen.

2.14 Met betrekking tot de door Consument gevorderde excuses overweegt de Commissie dat excuses zijn te beschouwen als een uiting van een gemoedstoestand waartoe een veroordeling niet mogelijk is. Daarbij komt dat niet is gebleken de Bank Consument publiekelijk ergens van heeft beschuldigd. Ook op dit punt zal de vordering worden afgewezen.

2.15 Gelet op het bovenstaande bestaat geen grond voor toewijzing van de vordering van Consument. De Commissie acht de klacht ongegrond en de vordering wordt daarom afgewezen.

3. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.