Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0985

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De bank heeft de relatie met de consument beëindigd, omdat de consument niet voldaan had aan het informatie- en documentatieverzoek en de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet kon afronden. De consument vordert herstel van de bankrelatie. De commissie oordeelt dat de consument de gestelde vragen onvoldoende heeft beantwoord en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet naar behoren heeft kunnen verrichten. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 18 oktober 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer mr. [naam 1] (senior legal counsel) en de heer mr. [naam 2] (senior legal counsel).

1.3 De consument 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 consument hield een particuliere betaalrekening aan bij de bank. Hierop waren de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

2.2 Daarnaast had hij voor zijn onderneming (een eenmanszaak) een zakelijke betaalrekening bij de bank. Met zijn onderneming behandelt de consument in opdracht van verschillende gemeentes (omgevings)vergunningsaanvragen.

2.3 In het kader van een cliëntenonderzoek heeft de bank de consument vragen gesteld over verschillende girale overboekingen en contante geldopnames en over de bedrijfsactiviteiten van de onderneming van de consument. Op 5 november 2023 heeft de consument de vragen beantwoord. De antwoorden over de bedrijfsactiviteiten riepen nieuwe vragen op: op 9 november 2023 heeft de bank de consument gevraagd om een nadere verklaring van het totaal aantal gedeclareerde uren per maand. De consument heeft daarop geantwoord dat hij het aantal gedeclareerde uren per maand niet los heeft bijgehouden. Op 14 november 2023 heeft de bank de consument de volgende vraag gesteld over het aantal gedeclareerde uren:

> *"U geeft aan dat u de uren per maand niet heeft bijgehouden. Daarom hebben wij een overzicht gemaakt (zie bijlage) waarin duidelijk het totaal aantal per maand gedeclareerde uren, zoals door u vermeld in de aangeleverde facturen, vermeld staan. In dit overzicht is zichtbaar dat u meer uren declareert dan een maand bevat. Als voorbeeld nemen wij de maand augustus 2023. Over deze periode declareert u 1096 uur ten opzichte van het totaal van 744 uur die de maand augustus bevat. (...) Graag ontvangen wij van u een duidelijke verklaring hoe u tot het totaal aantal uren bent gekomen."*

2.4 Op 26 november 2023 heeft de consument de vraag over het aantal gedeclareerde uren als volgt beantwoord:

> *"de verklaring voor de uren; de gewerkte en contract uren is altijd in overleg met de teammanagers van de opdrachtgever (gemeente) dus ik stel ze altijd voor de uren en zodra de teammanagers deze uren goedkeuren worden de facturen aangemaakt. binnen de uren is het de bedoeling dat ik x aantal vergunningen afhandel en vergun."*

2.5 Op 17 januari 2024 heeft de bank aangekondigd de bankrelatie – zowel met de consument als met zijn onderneming – te beëindigen op 18 maart 2024. In de opzeggingsbrief staat onder meer dat de consument onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven over de legitimiteit van de gedeclareerde uren op de facturen van zijn onderneming en dat de bank dit hem - als eigenaar van de onderneming - persoonlijk aanrekent en daarom ook de particuliere betaalrekening opzegt.

2.6 De bank heeft de bankrelatie uiteindelijk op 12 april 2024 beëindigd. Daarnaast heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor vijf jaar opgenomen in het CAAML.[1]

[1] CAAML staat voor Client Acceptance and Anti-Money Laundering. De bank registreert persoonsgegevens in het CAAML-register, als een bankrelatie beëindigd is omdat de bank niet kon voldoen aan haar wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wwft. Door registratie in het CAAML-register kan de bank bijhouden welke bankrelaties zij op grond van de Wwft heeft beëindigd. Als een klant later weer een product of dienst aanvraagt, kan de bank deze informatie bij haar risico-inschatting betrekken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant, is een omstandigheid die de bank wil kunnen meewegen in de beslissing of het aangevraagde product of de dienst verstrekt zal worden.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert herstel van de bankrelatie.[2] Hij vindt het namelijk onterecht dat de bank de bankrelatie met hem beëindigd heeft. Volgens de consument heeft hij alle vragen van de bank eerlijk en open beantwoord. Voor zover er nog vragen of onduidelijkheden zijn, is hij bereid om een toelichting te geven.

Het verweer

2.8 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen.

3.2 De bank is in beginsel bevoegd de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).[3] De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggings-bevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

3.3 Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om aan haar Wwft-verplichtingen te kunnen voldoen. De bank heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).

3.4 In het kader van het cliëntenonderzoek heeft de bank de consument vragen gesteld over verschillende girale overboekingen en contante geldopnames en over de bedrijfsactiviteiten van de onderneming van de consument. De consument heeft de vragen over de contante geldopnames en girale overboekingen beantwoord, maar niet met documentatie onderbouwd – terwijl de bank daar wel om gevraagd had. En de beantwoording van de vragen over de bedrijfsactiviteiten riep juist weer nieuwe vragen op.

---

[2] Kifid heeft de klacht van de consument alleen in behandeling genomen voor zover het gaat om zijn privérekening (en dus niet om zijn zakelijke rekening).

[3] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat dit geen oneerlijk beding is. Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0102 (overweging 3.7), 2024-0807 (overweging 3.17) en 2024-0813 (overweging 3.12).

Dat gold met name voor het aantal gedeclareerde uren: de bank heeft aangegeven dat de consument tussen januari 2023 en augustus 2023 gemiddeld 734,75 uren per maand heeft gedeclareerd, terwijl een maand (van 31 dagen) 744 uur bevat. Voor iemand met een eenmanszaak zonder personeel is het vrijwel onmogelijk om elke maand zoveel uren te werken. De commissie overweegt dat dit inderdaad om een verklaring schreeuwt. Uit de stukken blijkt dat de bank hierover een duidelijke vraag heeft gesteld en dit ook concreet heeft gemaakt met een voorbeeld (zie 2.3), zodat het niet moeilijk is om daar ook een concreet antwoord op te geven. De consument heeft echter in vage bewoordingen gereageerd (zie 2.4).

3.5 Pas ter zitting heeft de consument iets meer toegelicht. Hij heeft aangegeven dat hij met zijn opdrachtgevers (verschillende gemeentes) per vergunningaanvraag een aantal uren overeenkomt en dat hij dát aantal uren factureert, ook als het aantal uren dat hij aan een vergunningaanvraag heeft besteed lager is. Volgens de consument weten zijn opdrachtgevers hiervan. Verder heeft hij aangegeven dat zijn vrouw en zoon ook meehelpen in zijn onderneming.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument ter zitting dus iets meer duidelijkheid verschaft. Hoewel deze toelichting nog niet alles verklaart en bovendien nog gestaafd zou moeten worden met documentatie, had het wél aanleiding kunnen zijn voor de bank om het cliëntenonderzoek voort te zetten (wat dan misschien zou kunnen leiden tot herstel van de bankrelatie). De bank heeft ter zitting echter aangegeven dat zij daar geen vertrouwen meer in heeft. De bank mag dat natuurlijk vinden, al had de bank wel iets meer rekening kunnen houden met het gegeven dat er in deze zaak waarschijnlijk ook een cultureel aspect speelt (het meewerken/ondersteunen van familieleden bij de bedrijfsactiviteiten). Voor de vraag of de opzegging van de bankrelatie rechtsgeldig was, is de verklaring ter zitting echter niet van belang. De rechtsgeldigheid van de opzegging moet namelijk *ex tunc* beoordeeld worden, dat wil zeggen op basis van de feiten en omstandigheden ten tijde van de opzegging. Het gaat erom of de bank op 17 januari 2024, op basis van de informatie waarover zij toen beschikte, tot de conclusie mocht komen dat zij onvoldoende informatie had om het cliëntenonderzoek te kunnen voltooien.

3.7 De commissie komt tot de volgende slotsom. In januari 2024 had de consument niet voldaan aan het informatie- en documentatieverzoek van de bank. In januari 2024 mocht de bank dan ook tot de conclusie komen dat zij het cliëntenonderzoek niet kon afronden en dat zij daarom op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bankrelatie moest overgaan. Naar het oordeel van de commissie is de opzegging van de bankrelatie dan ook niet onaanvaardbaar. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering tot herstel van de bankrelatie moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 de Algemene Bankvoorwaarden

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.