Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0472

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betaalrekening. De bank heeft transacties waargenomen met een - volgens haar - *zakelijk* karakter op de *particuliere* betaalrekening van de consument. De bank heeft de consument meteen een waarschuwingsbrief gestuurd zonder de consument eerst om een toelichting op de transacties te vragen. Naar het oordeel van de commissie is de bank op dit punt onvoldoende zorgvuldig geweest. Van schade is echter niet gebleken. Hoewel de klacht gegrond is, wordt de vordering tot schadevergoeding daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; en 5) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 21 mei 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1] (klachtbehandelaar) en de heer [naam 2] (klachtbehandelaar).

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een particuliere betaalrekening bij de bank. Hierop zijn onder meer de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. In artikel 2.2 daarvan is bepaald dat de betaalrekening uitsluitend bestemd is voor particulier gebruik.

2.2 Op 23 december 2022 heeft de bank de consument een waarschuwingsbrief gestuurd:

> *"We doen regelmatig onderzoek naar onze klanten. Als bank mogen we namelijk alleen zakendoen met klanten van wie we de juiste gegevens hebben vastgelegd. Daarnaast zijn we verplicht te weten wat onze klanten met hun rekeningen doen.*
>
> ***Zakelijk gebruik van je particuliere betaalrekening(en)***
> *Het is ons opgevallen dat op je particuliere betaalrekening(en) onderstaande transactie(s) een zakelijk karakter hebben. Het is bij ING verplicht om voor zakelijke doeleinden uitsluitend een zakelijke rekening te gebruiken. Een particulier betaalrekening is namelijk enkel bestemd voor particulier gebruik. Deze verplichting is opgenomen in artikel 2.2 van de voorwaarden en overige bepalingen voor particuliere rekeninghouders.*
>
> | ***Datum*** | ***Bedrag*** | ***Omschrijving*** |
> |---|---|---|
> | *12-11-2022* | *1.934,94* | *Factuur:GGD.2022.(...)* |
> | *31-08-2022* | *302,94* | *Factuur:GGD.2022.(...)* |
>
> ***Gevolgen zakelijk gebruik van je particuliere betaalrekening(en)***
> *We verzoeken je geen zakelijke transacties meer te laten verlopen via je particuliere betaalrekening(en). Mochten er na drie maanden nog steeds transacties met een zakelijk karakter plaatsvinden, dan zijn we genoodzaakt de bankrelatie met je te heroverwegen. Dat willen we voorkomen. We blijven namelijk graag je bankzaken voor je regelen.*
>
> ***Open een zakelijke rekening***
> *Je bedrijf runnen én je financiën professioneel regelen? Dat doe je met de zakelijke rekening van ING. Hiermee blijven je privé en zakelijke financiën gescheiden. Het aanvragen van een zakelijke rekening doe je eenvoudig via Mijn ING of de Mobiel Bankieren App. (...)*
>
> ***Heb je nog vragen?***
> *Meer informatie over klantonderzoeken vind je op ing.nl/kyc. Heb je nog andere vragen? Stuur jouw vraag dan naar (...)"*

2.3 Op 29 december 2022 heeft de consument per mail gereageerd. Hij heeft daarin uitgelegd dat hij een deel van zijn woning (waar zijn voormalige huisartsenpraktijk gevestigd was) verhuurt aan de GGD en dat de geldbedragen die hij van de GGD ontvangt, huurinkomsten zijn en dus geen betalingen zijn voor medische werkzaamheden. Op 17 januari 2023 heeft de consument nogmaals dezelfde e-mail gestuurd naar de bank.

2.4 Op 15 februari 2023 heeft de bank per e-mail gereageerd:

> *"Het spijt mij te vernemen dat u nog geen reactie heeft ontvangen en u zich zorgen baart over onze werkwijze.*
>
> *Ondanks dat, zoals u veronderstelt, er geen wettelijke verplichting bestaat om de door u ontvangen bedragen op uw zakelijke rekening te laten storten, staat dit los van het oordeel van de bank in hoeverre aan de gestelde voorwaarden voor de betaalrekening wordt voldaan. Dit hebben wij reeds in de brief van 23 december 2022 waarnaar u refereert uiteengezet en verwezen naar onze voorwaarden, waarin staat opgenomen dat zakelijk gebruik van uw particuliere rekening niet is toegestaan op uw particuliere rekening.*
>
> *Ik hoop u hiermee voldoende te hebben ingelicht. Mocht u nog vragen hebben, dan verzoek ik u vriendelijk om telefonisch contact met ons opnemen, zodat wij u direct van een reactie kunnen voorzien."*

2.5 Op 2 juni 2023 heeft de bank de consument weer een waarschuwingsbrief gestuurd:

> *"We doen regelmatig onderzoek naar onze klanten. Als bank mogen we namelijk alleen zakendoen met klanten van wie we de juiste gegevens hebben vastgelegd. Daarnaast zijn we verplicht te weten wat onze klanten met hun rekeningen doen. In dit kader hebben we je onlangs verzocht jouw particuliere betaalrekening(en) niet langer te gebruiken voor zakelijke doeleinden.*
>
> ***Zakelijk gebruik van je particuliere betaalrekening(en)***
> *Helaas zien wij dat er nog steeds transacties plaatsvinden met een zakelijk karakter.*
> *(...)*
> ***Voorkom dat wij de bankrelatie met je beëindigen***
> *Mochten er na **31 juli 2023** nog steeds transacties met een zakelijk karakter plaatsvinden, dan zijn we genoodzaakt om de bankrelatie met je te beëindigen. Dat willen we voorkomen. We blijven namelijk graag je bankzaken voor je regelen.*
> *(...)"*

2.6 Om een beëindiging van de bankrelatie te voorkomen heeft de consument ervoor gekozen om de huuropbrengsten op een betaalrekening bij een andere bank te laten storten. Aangezien de (door de bank als zakelijk aangemerkte) transacties thans niet meer plaatsvinden op de particuliere betaalrekening van de consument, is het cliëntenonderzoek met positief gevolg afgerond en is de bank niet overgegaan tot beëindiging van de bank-relatie.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat de bank hem onterecht en zonder hoor beschuldigd heeft van zakelijk gebruik van zijn particuliere rekening. Volgens de consument heeft de betreffende bankmedewerker hiermee in strijd met de bankierseed gehandeld.

Bovendien is het advies van de bank om voor de (ten onrechte als zakelijk aangemerkte) transacties een zakelijke rekening te openen, onreglementair. De bank heeft hem in een onmogelijke positie gebracht door in de brief van 2 juni 2023 een ultimatum te stellen. Noodgedwongen laat hij nu de huuropbrengsten op een betaalrekening bij een andere bank storten. Vanwege de dreiging door de bank van beëindiging van de bankrelatie – met als gevolg: stigmatisering en reputatieschade – heeft de consument een medische start-up moeten uitstellen. De consument vordert hiervoor een schadevergoeding van € 80.000,-. Verder wil de consument absolute eenduidigheid dat negatieve connotatie met zijn naam wordt gerectificeerd en inmiddels niet verspreid is middels de sleepwet of andere vormen van gegevenskoppeling. In dat kader vordert hij dat de bank uitsluitsel geeft tot wanneer zij geen melding aan de FIU heeft gedaan.

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 De commissie stelt vast dat de consument in essentie drie dingen vordert: 1) een verklaring voor recht dat de bank[1] onzorgvuldig gehandeld heeft door hem *onterecht* en *zonder hoor* te beschuldigen van zakelijk gebruik van zijn particuliere rekening; 2) een daaraan gekoppelde vordering tot schadevergoeding; en 3) een vordering dat de bank uitsluitsel geeft over een mogelijke melding aan de FIU.

De eerste vordering

3.2 De bank heeft de brief van 23 december 2022 gestuurd zonder de consument eerst om een toelichting op de transacties te vragen. Op basis van de transacties (betalingen van de GGD) in combinatie met het klantprofiel van de consument (voormalig huisarts) had de bank al meteen de conclusie getrokken dat het om zakelijke transacties ging. De betreffende transacties zagen echter niet op medische werkzaamheden, maar op de verhuur van een aanhorigheid van de woning van de consument aan de GGD. Tijdens de klachtprocedure heeft de bank aangegeven dat huurinkomsten niet noodzakelijkerwijs zakelijk zijn. Om te kunnen beoordelen of huurinkomsten als zakelijk moeten worden aangemerkt, heeft de bank documentatie nodig (zoals een huurovereenkomst).

[1] De consument heeft tevens aangevoerd dat de directeur klantenservice (die de brief van 23 december 2022 en van 2 juni 2023 heeft ondertekend) in strijd met haar bankierseed heeft gehandeld. Bij Kifid kan echter niet geklaagd worden over *individuele bankmedewerkers*. De argumenten die de consument in dit kader naar voren heeft gebracht, heeft de commissie daarom meegenomen in haar beoordeling van de stelling van de consument dat *de bank* onzorgvuldig heeft gehandeld. In de kern komt het op hetzelfde neer. Immers, zowel individuele bankmedewerkers (onder meer op grond van de bankierseed) als de bank zelf (onder meer op grond van de bancaire zorgplicht) moeten zorgvuldig handelen jegens de consument.

Aangezien de bank deze documentatie niet heeft opgevraagd bij de consument (omdat de transacties inmiddels waren gestopt), kan de bank nu niet met zekerheid zeggen of de huur die de consument van de GGD ontvangt nu wel of niet zakelijk is. Dit betekent dat de bank in december 2022 niet tot de conclusie had kunnen komen dat de transacties zakelijk waren. Naar het oordeel van de commissie was de waarschuwingsbrief van 23 december 2022 daarom voorbarig. Datzelfde geldt voor het daarin opgenomen advies om een zakelijke rekening te openen voor deze transacties.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat er nog geen consequenties waren verbonden aan de brief van 23 december 2022 en dat deze brief juist de mogelijkheid en gelegenheid bood aan de consument om te reageren op de door de bank opgemerkte transacties. De commissie vindt echter dat de bank voorafgaande aan de brief van 23 december 2022 de consument al deze gelegenheid had moeten bieden.

3.4 Bovendien is de procedure ook ná de brief van 23 december 2022 niet voldoende zorgvuldig verlopen. Op 29 december 2022 heeft de consument de bank gemaild met een toelichting waarom de transacties niet zakelijk zouden zijn. Pas op 15 februari 2023 heeft de bank daarop gereageerd. Verder heeft de bank op 2 juni 2023 de consument weer een waarschuwingsbrief gestuurd. De bank heeft daarbij (kennelijk) geen rekening gehouden met de toelichting die de consument in reactie op de eerste brief had gegeven. De bank heeft erkend dat de procedure in het geval van de consument onzorgvuldig verlopen is. Tijdens de klachtprocedure heeft de bank hier ook haar excuses voor aangeboden.

3.5 De commissie oordeelt dat de klacht van de consument op dit punt gegrond is.

De tweede vordering

3.6 Van (een causaal verband met) schade is echter niet gebleken. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom afgewezen. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat de bank in de klachtprocedure heeft bevestigd dat zij de persoonsgegevens van de consument niet heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) of in een ander register en dat zij in haar contacten met de consument ook niet heeft aangekondigd dat te (kunnen) gaan doen. De commissie ziet daarom niet in waarom de consument bang zou moeten zijn voor reputatieschade.

De derde vordering

3.7 De consument wil graag weten of de bank – naar aanleiding van de door haar als zakelijk aangemerkte transacties op een particuliere betaalrekening – een melding heeft gedaan aan de FIU.[2]

[2] Op grond van artikel 16 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) moet de bank ongebruikelijke transacties melden aan de Financiële inlichtingen eenheid (FIU).

Ter zitting heeft de commissie al duidelijk gemaakt dat de bank te maken heeft met het 'tipping-off verbod' (geheimhoudingsplicht) van artikel 23 Wwft en dat zij de bank daarom niet kan veroordelen om de consument te laten weten of zij een melding aan de FIU heeft gedaan. Datzelfde geldt voor de omweg die de consument had voorgesteld (namelijk dat de bank hem zou laten weten tot wanneer er niet gemeld is aan de FIU). Deze vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart dat de klacht over de onzorgvuldige procedure gegrond is;

- wijst de overige vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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 de Voorwaarden Betaalrekening

Het product

2 Doel

2.1 Als rekeninghouder kunt u met uw Betaalrekening gebruik maken van de betaaldiensten van ING, zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen, rood staan en Incasso. Daarbij maakt u gebruik van onze producten, zoals de Betaalpas, Overschrijvingskaarten, Mijn ING en de Saldolijn.

2.2 De Betaalrekening is uitsluitend bestemd voor particulier gebruik door natuurlijke personen van 18 jaar of ouder.

2.3 Door gebruik te maken van de betaaldiensten van ING stemt u in met de verwerking van uw persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn.