Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-181 d.d. 5 mei 2014
(prof.mr. E.H. Hondius, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Begin 2013 heeft Consument verschillende geldtransacties over zijn rekening bij Aangeslotene laten lopen. Aangeslotene heeft, gelet op de omvang en de frequentie van deze transacties, bij Consument navraag gedaan naar de herkomst hiervan. De vordering van Consument ziet op dit informatieverzoek. De Commissie volgt niet de stelling van Consument dat Aangeslotene daarmee onbehoorlijk heeft gehandeld. Banken zijn gehouden controle uit te oefenen op de bancaire relatie tussen de bank en cliënt en dienen – indien nodig - onderzoek te verrichten naar de herkomst van middelen. Aangeslotene heeft aan deze wettelijke verplichting voldaan door Consument begin 2013 telefonisch te benaderen en hem te vragen naar de herkomst van bepaalde geldtransacties die Consument via de rekeningen bij Aangeslotene heeft laten lopen. Verder heeft Aangeslotene de verplichting ervoor zorg te dragen dat van haar diensten en/of producten geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor haar reputatie of voor de integriteit van het financiële stelsel. Consument dient Aangeslotene (op grond van artikel 2 ABV) in staat te stellen voornoemde verplichting na te komen, onder meer door Aangeslotene informatie te verschaffen over de herkomst van de bij Aangeslotene gestorte gelden (artikel 3 ABV). Aangeslotene heeft dan ook conform haar (wettelijke) verplichtingen gehandeld door Consument begin 2013 naar de herkomst van bepaalde geldtransacties te vragen. Het niet voldoen aan deze informatieverplichting kan betekenen dat Aangeslotene niet kan achterhalen of van haar diensten oneigenlijk of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt. Dit kan voor een bank aanleiding vormen om de bancaire relatie met cliënt op te zeggen. Verder overweegt de Commissie dat de omstandigheid dat de gelden afkomstig zijn van een rekening bij een andere (Nederlandse) bank, Aangeslotene niet ontslaat van de wettelijke verplichting om de herkomst van geldtransacties te achterhalen.

Consument,

tegen

de Coöperatie Rabobank Amstel en Vecht U.A., gevestigd te Amstelveen, hierna te noemen Aangeslotene,

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;

- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 14 januari 2014, met bijlagen;
- de brief van Consument van 7 februari 2014, met bijlage;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid.
Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument en Aangeslotene hebben gedurende lange tijd een bancaire relatie. Op deze bancaire relatie zijn de Algemene Bank Voorwaarden (hierna: ABV) van toepassing. Artikel 2 en 3 ABV luiden voor zover relevant als volgt:

> *"**2 Zorgplicht bank en cliënt***
> *(…)*
> *2 De cliënt neemt jegens de bank de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de bank. De cliënt stelt de bank in staat haar wettelijke en contractuele verplichtingen na te komen en haar dienstverlening correct te kunnen uitvoeren. De cliënt mag van de diensten en/of producten van de bank geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik (laten) maken, waaronder mede begrepen gebruik dat strijdig is met wet- en regelgeving, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor de bank of haar reputatie of voor de integriteit van het financiële stelsel.*
> ***3 activiteiten en doeleinden***
> *De cliënt verschaft de bank, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, op haar eerste verzoek informatie over zijn activiteiten en doeleinden en over de redenen van (voorgenomen) afname van diensten en/of producten van de bank. De cliënt deels desgevraagd aan de bank de herkomst mee van bij de bank gestorte of te storten gelden, ondergebrachte of onder te brengen waardepapieren en van in (open) bewaring gegeven of te geven zaken.*
> *(…)*
> ***35 opzegging van de relatie***
> *Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. (…)"*

3.2. Begin 2013 heeft Consument een aantal geldtransacties over de rekening van Consument bij Aangeslotene laten lopen. Aangeslotene heeft telefonisch contact opgenomen met Consument over de herkomst van deze geldtransacties en daarbij Consument verzocht om een persoonlijk gesprek tussen medewerkers van Aangeslotene en Consument. Consument heeft dit verzoek afgewezen.

3.3. Aangeslotene heeft op 8 februari 2013 een brief aan Consument verzonden. Deze brief luidt, voor zover relevant:

"Deze en vorige week heb ik gesproken met [Consument] betreffende een aantal transacties die over de rekening van [Aangeslotene] zijn gelopen. Hierop heb ik verzocht in gesprek te gaan over uw vermogen en de herkomst ervan.
Bij vermogende natuurlijke personen of organisaties dient de herkomst van het vermogen te worden achterhaald, om te voorkomen dat gelden worden witgewassen bij [Aangeslotene] of dat er gelden met een twijfelachtige herkomst bij [Aangeslotene] worden gestald (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, artikel 3.2.d. en artikel 3.3.a).
In verband daarmee zijn wij verplicht om ook van u als zakelijke relatie de herkomst van uw vermogen te achterhalen. Uit onze administratie is gebleken dat wij nog niet beschikken over uw volledige gegevens om de herkomst van uw vermogen vast te kunnen stellen.
U gaf aan niet te willen meewerken aan dit verzoek en gaf aan dan de rekening te willen beëindigen indien wij dit verzoek volhouden.
Wanneer u geen openheid wenst te geven dan willen wij inderdaad de dienstverlening beëindigen omdat wij als een "doorgeefluik" fungeren en niet aan de wet kunnen voldoen.
Ik hoor graag van u, binnen twee weken, of u alsnog een gesprek wenst of anders verneem ik graag het rekeningnummer waar wij uw gelden na het opheffen naar toe kunnen boeken."

3.4. Op 19 februari 2013 heeft Consument een e-mailbericht aan Aangeslotene verzonden, met onder meer de volgende inhoud:

"Ik maak bezwaar tegen de opzegging van mijn privérekeningen, daar ik niet zou meewerken aan het geven van cijfers die op mijn rekeningen omgaan.
Ik heb bij [Aangeslotene] vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw diverse rekeningen, welke destijds waren gecombineerd met een effectenrekening bij [Aangeslotene] en daarna bij (destijds) een dochteronderneming (…). Trouwens deze rekening loopt daar nog.
Nu u stelt dat u inzage in mijn geldsommen wilt hebben, vraag ik mij af of u dit niet kunt checken uit de in uw bezit zijnde gegevens cq geldstromen van voorgaande jaren.
Ik heb al eerder gesteld da de bedragen die bij [Aangeslotene] terechtkomen van andere nette Nederlandse banken komen en die ook al hebben gecheckt of het geld wel volgens de officiële weg zijn binnengekomen. De controle van [Aangeslotene] is overbodig of zoals ik al vermeldde: U kunt een en ander nagaan in uw eigen administraties."

3.5. Op 28 maart 2013 heeft Consument een e-mailbericht aan Aangeslotene verzonden, met onder meer de volgende inhoud:

"In afwachting zijnde van een correcte afhandeling van mijn klacht, waarvan tussentijds (na 14 dagen) de (tussen)stand van het onderzoek zou worden gegeven, deel ik u mee dat bg. rekeningen op mijn verzoek kunnen worden beëindigd."

3.6. Aangeslotene heeft op 3 april 2013 een e-mailbericht aan Consument verzonden. Dit e-mailbericht vermeldt, voor zover relevant:

"Zoals toegezegd wil ik u hierbij informeren over uw klacht ten aanzien van de opzegging van uw rekeningen.
Allereerst wil ik u aangeven dat onze insteek was en is om een langdurige relatie met u te hebben en niet om deze te beëindigen.
De wens om de dienstverlening te beëindigen is mede ingegeven door het feit dat u in het gesprek aangaf dat u de rekeningen wilde opzeggen als dat wenselijk was.
Wanneer u dat niet had aangegeven was er niet gelijk in de brief een opzegging geweest. Echter, dan was nog steeds de insteek geweest om met u het gesprek aan te gaan om een ons conveniërende verklaring te achterhalen.
Hiertoe bent u verplicht op basis van artikel 3 van de Algemene bank Voorwaarden (ABV). Dit staat los van het feit of wij als bank dit al dan niet zelf kunnen onderzoeken.
Een opzegging zonder reden was dan ook niet een inzet geweest. Wij willen namelijk graag een langdurige wederzijdse financiële relatie aangaan met onze klanten met wederzijdse openheid naar elkaar. Hiervoor is ook artikel 35 ABV van toepassing.

Helaas is dit nu anders gelopen en uiteraard respecteren wij uw wens. U ontvangt nog van ons de overeenkomsten."

3.7. Aangeslotene heeft Consument op 5 april 2013 een brief verzonden. De brief luidt, voor zover relevant:

"U heeft ons verzocht om de volgende rekeningen op te heffen:

- *(…) Direct Rekening*
- *(…) InternetSpaarRekening*
- *(…) BeleggersRekening*
- *(…) Direct Beleggen*

Bijgaand ontvangt u opzegovereenkomsten. Wilt u deze (laten) ondertekenen en in de bijgevoegde antwoordenveloppe aan ons terugsturen? Na ontvangst van de getekende overeenkomsten zullen uw rekeningen worden opgeheven."

4. De vorderingen en grondslagen

4.1. Consument vordert dat:

1) in een te publiceren advies wordt vastgelegd hoe Aangeslotene in het onderhavige geval heeft gehandeld en handelt in soortgelijke situaties;
2) Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van € 963,- aan financiële schade.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument en Aangeslotene hebben op drie verschillende momenten telefonisch contact gehad over de herkomst van bepaalde geldtransacties. In deze telefoongesprekken heeft Consument medegedeeld dat deze geldtransacties niet ongebruikelijk waren. Consument heeft het verzoek voor een persoonlijk gesprek tussen hem en medewerkers van Aangeslotene afgewezen, omdat hij Aangeslotene reeds van alle informatie had voorzien. Daarnaast was Consument al geruime tijd klant bij Aangeslotene, waardoor Aangeslotene alle gewenste gegevens uit haar eigen administratie kon achterhalen.
- Aangeslotene heeft gedreigd met het opzeggen van de bancaire relatie tussen partijen en daarmee oneigenlijk gebruik gemaakt van de haar toekomende opzegbevoegdheid. Consument heeft echter de eer aan zichzelf gehouden door zijn rekeningen bij Aangeslotene zelf op te zeggen.
- De in het geding zijnde geldtransacties hebben plaatsgevonden tussen Nederlandse banken en zijn dan ook niet dubieus te noemen. De herkomst van stortingen dient te worden gecontroleerd door de uitbetalende bank. Aangeslotene hoefde de bewuste geldtransacties dan ook niet meer te controleren.
- De vordering van Consument ad € 936,- is een vergoeding voor de door hem (€ 600,-) en zijn gemachtigde (€ 363,-) aan het geschil bestede tijd.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Volgens Aangeslotene is Consument (op grond van artikel 27.1 sub d van het reglement) niet-ontvankelijk wegens geen althans onvoldoende financieel belang bij zijn klacht. De Commissie overweegt dat Consument met zijn klacht aan de orde stelt of Aangeslotene hem naar de herkomst van vermogen heeft mogen vragen. Deze klacht zal (op grond van artikel 27.3 van het reglement) in behandeling worden genomen, omdat de klacht een zodanig belang heeft dat - hoewel het financieel belang minder dan € 150,- bedraagt - behandeling gerechtvaardigd is.

5.2. De vordering van Consument ziet op het verzoek van Aangeslotene om informatie te verschaffen over de herkomst van bepaalde geldtransacties die Consument over zijn rekening bij Aangeslotene heeft laten lopen. De Commissie volgt niet de stelling van Consument dat Aangeslotene daarmee onbehoorlijk heeft gehandeld. Banken zijn verplicht controle uit te oefenen op de bancaire relatie tussen de bank en cliënt. In de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme is de verplichting voor banken opgenomen om, indien nodig, onderzoek te verrichten naar de herkomst van middelen. Aangeslotene heeft aan deze wettelijke verplichting voldaan door Consument begin 2013 telefonisch te benaderen en hem te vragen naar de herkomst van bepaalde geldtransacties die Consument over zijn rekeningen bij Aangeslotene heeft laten lopen. Verder heeft Aangeslotene de verplichting ervoor zorg te dragen dat van haar diensten en/of producten geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt, waaronder mede begrepen gebruik dat strijdig is met wet- of regelgeving, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor haar reputatie of voor de integriteit van het financiële stelsel. Consument dient Aangeslotene (op grond van artikel 2 ABV) in staat te stellen voornoemde verplichting na te komen, onder meer door Aangeslotene informatie te verschaffen over de herkomst van op rekeningen bij Aangeslotene gestorte gelden (artikel 3 ABV).

5.3. Gelet op het voorgaande heeft Aangeslotene conform haar (wettelijke) verplichtingen gehandeld door Consument begin 2013 naar de herkomst van bepaalde geldtransacties te vragen. Consument had Aangeslotene vervolgens van deze informatie moeten voorzien. Het niet voldoen aan deze informatieverplichting kan betekenen dat Aangeslotene niet kan achterhalen of van haar diensten oneigenlijk of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt. Dit kan voor een bank aanleiding vormen om de bancaire relatie met cliënt op te zeggen. Aangeslotene heeft dan ook geen misbruik gemaakt van haar opzegbevoegdheid door Consument hierop te wijzen in haar brief van 8 februari 2013. Verder overweegt de Commissie dat de omstandigheid dat de gelden afkomstig zijn van een bankrekening bij een andere (Nederlandse) bank, Aangeslotene niet ontslaat van haar wettelijke verplichting om de herkomst van geldtransacties te achterhalen om oneigenlijk en onrechtmatig gebruik van betaalrekeningen te voorkomen. Consument stelt verder dat Aangeslotene hem onheus heeft bejegend. Nu dit echter op geen enkele wijze uit de stellingen van partijen of de door partijen overgelegde stukken blijkt, gaat de Commissie aan deze stelling voorbij.

5.4. Gelet op het voorgaande, zal de vordering van Consument dat in een te publiceren advies wordt vastgelegd hoe Aangeslotene in het onderhavige geval heeft gehandeld

en handelt in soortgelijke situaties worden afgewezen. Nu Consument in het ongelijk wordt gesteld, zal zijn vordering tot vergoeding van financiële schade ad € 963,- worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.