Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1026

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	5 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft de bank opdracht gegeven € 210,- over te boeken naar haar zus om cadeautjes te kopen voor familie in Iran. De bank heeft de betaalopdracht en twee daaropvolgende betaalopdrachten geweigerd vanwege haar risicobeleid dat inhoudt dat geen transacties worden uitgevoerd die raakvlakken hebben met een hoog-risicoland, waaronder Iran. De consument vordert een verklaring voor recht dat de bank haar dient toe te staan geld naar haar zus over te boeken. De commissie is van oordeel dat het weigeren van de betreffende betaalopdrachten door de bank in dit concrete geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Voor toekomstige betaalopdrachten geldt dat de consument betaalopdrachten mag verrichten, voor zover dat toelaatbaar is binnen de toepasselijke wet- en regelgeving en de tussen partijen geldende afspraken. In zoverre slaagt de klacht van de consument. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 en 3) het verweerschrift van de bank. De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweerschrift van de bank, maar heeft daar, ondanks herinneringen, geen gebruik van gemaakt.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (ABV) en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. De relevante bepalingen uit deze algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 15 november 2021 heeft de consument de bank opdracht gegeven een bedrag van € 210,- over te boeken naar de rekening van haar zus. In de omschrijving van de betaling was de tekst "transfer to Iran" opgenomen.

2.3 De bank heeft de transactie tegengehouden en de consument diezelfde dag een brief gestuurd waarin, onder meer, het volgende staat:

> *"(…) Onlangs heeft u een betaalopdracht naar het buitenland gedaan, waarover we graag meer informatie ontvangen. In deze brief leest u over de reden van ons verzoek en wat wij van u willen weten.*
>
> ***Waarom hebben wij meer informatie van u nodig?***
>
> *ING evalueert periodiek haar dienstverlening vanuit economisch, strategisch en risico-perspectief. Mede op basis van deze evaluatie is het beleid gebaseerd. Dit brengt met zich mee dat ING om zakelijke redenen geen klantrelaties wenstaan te gaan of te continueren en ook geen transacties wenst te faciliteren met directe of indirecte betrokkenheid van bepaalde landen, personen of bedrijven.*
>
> *Deze beslissing is van invloed op:*
>
> *De landen:*
>
> - *Cuba, Iran, Noord-Korea, Sudan, Syrie en de Krim regio in Oekraine;*
> - *Door de overheid gecontroleerde banken en bedrijven uit Wit-Rusland;*
> - *Overige (inter)nationaal gesanctioneerde personen/entiteiten;*
> - *Sectorale sancties m.b.t. Rusland.*
>
> ***Wat vragen wij van u?***
>
> *Wij hebben een betaalopdracht ontvangen om ten laste van uw Betaalrekening met [rekeningnummer] een bedrag van € 210,00 over te maken naar Zweden ten gunste van [de zus van de consument] onder vermelding van "transfer to Iran".*

Graag ontvangen we van u een toelichting op de volgende vragen:

• Wat is de reden/uitleg van de transactie?

• Welke diensten en/of goederen zijn betrokken?

• Is er enige betrokkenheid (direct of indirect) met het land Iran?

(…)"

2.4 De consument heeft de betaalopdracht telefonisch toegelicht op 15 november 2022.

2.5 Bij brief van 19 november 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de betaalopdracht niet kan uitvoeren. Het bedrag van € 210,- is vervolgens teruggeboekt naar de betaalrekening van de consument. De bank heeft daarna geconstateerd dat de consument twee nieuwe betaalopdrachten heeft gegeven voor het overboeken van een totaal bedrag van € 210,-.

2.6 Op 8 december 2021 heeft de bank een *Cliënt Information Letter* aan de consument gestuurd, waarin zij haar beleid heeft toegelicht. In de brief is de consument er op gewezen dat een herhaling van de betaalopdrachten gevolgen kan hebben voor de klantrelatie.

2.7 De consument heeft de bank op 9 december 2021 een e-mail gestuurd waarin zij de betaalopdrachten nader toelicht. In de e-mail is het volgende opgenomen:

"(…) ***Waarom heb ik dit geld overgemaakt naar mijn zus?***

Alvorens hier nader op in te gaan, lijkt het mij zinvol om in het kort hier een toelichting op te geven.

Ikzelf heb in 2015 een verblijfsvergunning gekregen voor Nederland. Mijn zus in 2018 voor Zweden. Dat wij beiden een verblijfsvergunning hebben aangevraagd en gekregen is om hier in Europa een toekomst op te kunnen bouwen die voor ons beiden in Iran, ondanks een universitaire studie, niet mogelijk Is.

Elk jaar proberen we in ieder geval onze ouders en familie in Iran te bezoeken.

Dan nemen we ook zoveel mogelijk cadeautjes mee, die van tevoren door hen en overige familieleden zijn uitgezocht op een website.

Wij kopen dan die cadeautjes hier of in Zweden. Afhankelijk wie er op enig moment naar Iran gaat.

Aangezien mijn zus uit Zweden binnenkort op bezoek gaat naar mijn ouders, neemt zij ook cadeautjes namens mij mee. Mijn zus koopt die cadeautjes in Zweden en ik maak naar haar het geld over en heb deze keer er ook specifiek bijgezet voor wie.

Achteraf had ik dat beter niet kunnen doen, want in het verleden heeft het overmaken van bedragen naar mijn zus in Zweden nooit problemen opgeleverd. Maar nu blijken bij jullie alle stoppen door te slaan als er een bedrag van slechts € 210,- overgemaakt wordt.

Sancties Iran

Dat er controle plaats vindt of er transacties naar Iran plaats vinden, Is voor mij geen enkel probleem omdat dit tussen diverse landen is afgesproken.

Waar ik wel moeite mee heb is, dat bij diegene die dit moeten controleren, ondanks dat een en ander ook telefonisch is uitgelegd, niet het zelfregulerend denkvermogen hebben om te beseffen dat hier totaal geen sprake is, kan zijn, van het faciliteren van diensten of personen die onder de boycot vallen.

Ik ben dan ook zeer benieuwd waar dit nu precies omschreven wordt in het handhaven van de sancties. (…)"

2.8 Daarnaast heeft zij de bank opdracht gegeven een bedrag van € 2,- over te boeken naar de rekening van haar zus.

2.9 De bank reageert op 10 december 2021 op de e-mail van de consument en stelt vragen over de nieuwe betaalopdracht van € 2,-. Op 14 december 2021 dient de consument per brief een officiële klacht in bij de bank. Na het uitblijven van een reactie van de bank heeft zij een klacht ingediend bij Kifid op 13 april 2022. De bank heeft op 26 april 2022 alsnog gereageerd op de klacht van de consument, waarna zij op 4 mei 2022 bezwaar heeft gemaakt. De bank heeft de klacht op 24 juni 2022 definitief afgewezen.

De klacht en vordering

2.10 De consument stelt dat de bank de door haar opgegeven betaalopdrachten ten onrechte heeft geweigerd. Hoewel zij begrijpt dat er gecontroleerd en gehandhaafd wordt op landen die onder een embargo of sanctiepakket vallen, is in haar geval sprake van een onschuldige transactie van beperkte omvang aan haar zus in Zweden. De bedoeling is slechts om cadeautjes voor familieleden te kopen die nog in Iran wonen. Door de betaalopdrachten van de consument te blokkeren geeft de bank op verkeerde wijze uitvoering aan de opgelegde maatregelen, vermoedelijk door middel van een geautomatiseerd controlesysteem. Daarnaast beklaagt de consument zich over de trage afhandeling van haar klacht in de interne klachtprocedure van de bank.

2.11 De consument vordert een verklaring voor recht dat de bank haar dient toe te staan geld naar haar zus over te boeken.

Het verweer

2.12 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 Deze zaak draait in de kern om de vraag of de bank de betaalopdrachten naar de zus van de consument mocht tegenhouden en nieuwe betaalopdrachten mag blokkeren. De commissie is van oordeel dat de bank de betaalopdrachten mocht blokkeren.

Mocht de bank de betaalopdrachten weigeren?

3.2 Voor het weigeren van de betaalopdrachten heeft de bank een beroep gedaan op artikel 17 lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden en artikel 12 lid 2 van de Voorwaarden Betaalrekening, op grond waarvan zij betaalopdrachten kan weigeren bij een vermoeden van onregelmatigheden. De commissie overweegt dat, als een bank gebruik maakt van een overeengekomen bevoegdheid, de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld moet worden aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Dat betekent dat de bank geen gebruik kan maken van een overeengekomen bevoegdheid als dat, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1]

3.3 De bank heeft als reden voor het weigeren van de betaalopdrachten het volgende aangevoerd. Iran is onderhevig aan verschillende Europese, Amerikaanse en andere sancties. Daarnaast is de bank verplicht te voldoen aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) door voortdurende controle uit te voeren op de transacties van haar klanten. De bank staat in dat kader onder constante controle van toezichthouders, overheden en andere partijen. Om ervoor te zorgen dat de bank aan wet- en regelgeving en verwachtingen van buitenaf kan voldoen, heeft zij beleid opgesteld voor landen met een hoog risico, waaronder Iran. Dit beleid brengt mee dat de bank zich het recht voorbehoudt om, indien blijkt dat sprake is van betrokkenheid van een hoog-risicoland en daarmee gepaard gaande risico's, op elk moment te besluiten om bepaalde transacties te weigeren. Uit de verklaringen van de consument is gebleken dat de uiteindelijke bestemming van de gelden Iran is. Om die reden is besloten de transacties niet uit te voeren.

3.4 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het weigeren van de betaalopdrachten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in dit concrete geval niet onaanvaardbaar is geweest.

[1] Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929.

De bank heeft voldoende toegelicht dat zij er belang bij heeft om niet betrokken te raken bij transacties die raakvlakken hebben met een hoog-risicoland. Zo dient de bank te voldoen aan wet- en regelgeving, waaronder de Wwft, en andere aan Iran opgelegde sancties. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument hinder ondervindt van het beleid van de bank, is dat onvoldoende om tot de conclusie te komen dat het weigeren van de betaalopdrachten door de bank onaanvaardbaar is geweest.

Mag de bank toekomstige betaalopdrachten weigeren?

3.5 Voor zover de klacht van de consument ziet op het weigeren van toekomstige betaalopdrachten aan haar zus, merkt de commissie op dat de bank heeft toegelicht dat geen sprake is van een blokkade en dat het niet zo is dat betaalopdrachten aan de zus van de consument altijd zullen worden geweigerd. Wel kunnen ook toekomstige betaalopdrachten worden onderworpen aan een onderzoek. Of de bank in de toekomst betaalopdrachten mag blokkeren, kan de commissie in het kader van deze klachtprocedure niet beoordelen. Dat hangt immers af van de omstandigheden van het geval. Wel merkt de commissie op dat het begrijpelijk is dat de bank in dit ene geval de betaalopdrachten heeft geweigerd, maar dat betekent niet dat de bank op basis van dat ene geval categorisch betaalopdrachten met als doel geld over te boeken naar haar zus te weigeren. Het uitgangspunt is dat de consument betaalopdrachten mag verrichten, voor zover dat toelaatbaar is binnen de toepasselijke wet- en regelgeving en de tussen partijen geldende afspraken. In zoverre slaagt de klacht van de consument.

De interne klachtprocedure

3.6 De consument heeft tevens geklaagd over de klachtprocedure van de bank en heeft gesteld dat de bank veel te traag heeft gereageerd op haar klacht. Toezeggingen over de termijn waarbinnen de consument een reactie van de bank kan verwachten zijn niet nagekomen.

3.7 De commissie maakt uit het klachtdossier op dat de consument op 14 december 2021 per brief een officiële klacht heeft ingediend bij de bank. Daar is op de bank niet op gereageerd. Pas nadat de consument een klacht indiende bij Kifid, heeft de bank gereageerd op 26 april 2022 gereageerd op de klacht. De commissie is het met de consument eens dat de bank voortvarender te werk had kunnen gaan in de interne klachtprocedure en de consument van een antwoord had moeten voorzien. Dat levert echter geen grond op voor het toewijzen van de vordering.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af waar het de geblokkeerde betaalopdrachten betreft. Daarnaast verklaart de commissie voor recht dat de consument in de toekomst betaal-opdrachten moet kunnen blijven doen aan haar zus, voor zover dat past binnen wet- en regelgeving en de tussen partijen geldende afspraken.

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 2022, 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 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 algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 17 Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

(…)

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte.

In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

Relevante artikelen uit de Voorwaarden Betaalrekening

Betaalopdrachten

(…)

12 Uw opdracht weigeren

12.1 ING mag een betaalopdracht of -transactie weigeren als deze onvolledig, onjuist of onduidelijk is.

12.2 ING mag een betaalopdracht of -transactie weigeren als wij fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden. Als blijkt dat ons vermoeden niet juist is, zullen we de betaalopdracht of -transactie alsnog uitvoeren.

12.3 Als ING een betaalopdracht of -transactie weigert om een van de redenen hierboven, zijn wij niet aansprakelijk voor schade.

12.4 Als ING een betaalopdracht of -transactie weigert, melden we dat zo spoedig mogelijk aan u. Dit doen wij niet als dat wettelijk niet is toegestaan. ING kan voor deze melding kosten bij u in rekening brengen. De kosten vindt u op ing.nl.