Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0654

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, ir. A. van den Berg, mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	23 augustus 2023
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 het Burgerlijk Wetboek en de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Klacht over de beëindiging van de bankrelatie. De bank heeft de relatie met de consument opgezegd omdat de consument zich in een bankfiliaal beledigend en bedreigend tegen de medewerkers van de bank heeft gedragen. De consument vordert herstel van de bankrelatie. De commissie oordeelt dat de bank de bankrelatie mocht opzeggen. De vordering van de consument is 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument na zitting en 7) de aanvullende reactie van de bank hierop.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een (digitale) hoorzitting op 14 april 2023. De consument nam via de telefoon deel aan de hoorzitting. Zijn vertegenwoordiger, de heer mr. H. Tahiri el Osruti, advocaat kantoorhoudende te Den Haag, nam deel via videoverbinding. Namens de bank namen deel via videoverbinding: de heer mr. [naam 1], Associate Legal Counsel en mevrouw mr. C.A.M. Nelissen, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.

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 Op enig moment heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank. Op 12 april 2016 heeft de bank de bankrelatie met de consument opgezegd. Ook heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Intern Verwijzings-register (hierna: IVR) omdat de betaalrekening gebruikt was voor frauduleuze doeleinden.

2.2 Bij beschikking van 8 februari 2019 heeft de kantonrechter te Tilburg een bewind ingesteld over de goederen die aan de consument (zullen) toebehoren en is een bewindvoerder benoemd.

2.3 Op 29 juli 2020 heeft de bank een aanvraag van de consument voor een betaalpakket van de bank afgewezen omdat hij voorkwam in het EVA-register.

2.4 Per 5 januari 2022 is een nieuwe bewindvoerder benoemd. De bewindvoerder heeft bij de bank een beheer- en leefgeldrekening voor de consument aangevraagd. De aanvraag is afgewezen vanwege de eerdere IVR-registratie. Bij brief van 22 februari 2022 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank verzocht om een beheer- en leefgeldrekening voor de consument te openen. Na heroverweging heeft de bank het verzoek gehonoreerd en de gevraagde rekeningen geopend. Op deze rekeningen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.5 Op 14 april 2022 heeft de consument geprobeerd om met zijn bankpas € 20,- op te nemen bij een geldautomaat. Op de transactiebon stond: '*Opname niet afgerond. Het bedrag is mogelijk afgeschreven. Raadpleeg uw bank*'. Diezelfde dag heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en aan de bank medegedeeld dat hij geen geld uit de geldautomaat heeft ontvangen. De bank is hierop een onderzoek gestart naar de transactie. Op 22 april 2022 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank over de geldopname op 14 april 2022. Ook heeft zijn bewindvoerder die dag de bank schriftelijk verzocht om het bedrag terug te betalen. Op 1 en 4 mei 2022 heeft de consument opnieuw telefonisch contact opgenomen met de bank over de geldopname van 14 april 2022.

2.6 Op 5 mei 2023 heeft de bank de consument via de bankmail bericht dat uit onderzoek is gebleken dat de opname goed is verlopen en dat de consument geen recht heeft op vergoeding.

2.7 Op 16 mei 2022 heeft de consument een kantoor van de bank bezocht. Hij verzocht dat het bedrag van € 20,- op zijn rekening werd gestort. De consument gedroeg zich hierbij zowel verbaal als non-verbaal agressief richting een medewerkster van de bank.

Hij sloeg onder andere met zijn vuist op de balie en schreeuwde tegen de medewerkster. Tijdens dit bezoek bleek de consument de brief van 5 mei 2022 niet te kennen, waarna de medewerkster hem een kopie van de brief overhandigde. Na enige tijd heeft de consument het kantoor verlaten. De medewerkster was niet meer in staat om verder te werken en de bank heeft specialistische hulp voor haar ingeschakeld. Na de gebeurtenissen op het kantoor heeft de consument diezelfde dag wederom telefonisch contact opgenomen met de bank.

2.8 Per brief van 19 mei 2022 heeft de bank de leefgeldrekening en de beheerrekening, met in achtneming van een termijn van twee weken respectievelijk drie weken, opgezegd. Als reden noemt de bank het onacceptabele gedrag van de consument op het bankkantoor. Voorts staat in de brief vermeld dat de consument zich gedurende één jaar niet op de kantoren van de bank mag vertonen en dat zijn persoonsgegevens voor acht jaar zijn opgenomen in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

2.9 Bij brief van 20 mei 2022 heeft de bank aan de consument bericht dat zij het bedrag van € 20,- uit coulance aan de consument zal vergoeden.

2.10 Bij brief van 14 juni 2022 heeft de advocaat van de consument bezwaar gemaakt tegen de opzegging. De bank heeft dit bezwaar afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna deze hun klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert herstel van de bankrelatie.

2.12 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de opzegging van de bancaire relatie in strijd is met artikel 35 ABV, artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) alsmede de zorgplicht van de bank. De consument heeft in dit kader verklaard dat hij bij zijn bezoek aan het bankkantoor, hoewel dit zijn gedrag niet goedpraat, uit emotie handelde. Hij heeft spijt van de gebeurtenissen. Het gedrag kwam mede voort uit het feit dat hij in een zeer sobere financiële situatie verkeert; hij krijgt ongeveer € 50,- leefgeld per week. Als de bank het bedrag van de geldopname eerder had vergoed, dan was dit allemaal niet gebeurd. Daarbij komt dat de bank mede op basis van de transactiebon eenvoudig had kunnen vaststellen dat de geldopname niet geslaagd was. De consument is van oordeel dat het daarom onredelijk is om de leefgeld- en beheerrekening uitsluitend vanwege een enkel incident te beëindigen. De bank had ook minder verstrekkende maatregelen kunnen treffen; zij had bijvoorbeeld een waarschuwing kunnen geven.

2.13 Voorts heeft de bank bij de opzegging onvoldoende rekening gehouden met de belangen van de consument. Als gevolg van de opzegging kan de bewindvoerder zijn werkzaamheden jegens de consument niet meer uitvoeren. Dit leidt er direct toe dat de consument verder in de (financiële) problemen komt.

Daarnaast lukt het de bewindvoerder niet om bij een andere bank een leefgeld- en beheerrekening voor de consument te openen. De bewindvoerder heeft na de opzegging in juni 2022 al bij verschillende banken een aanvraag voor beheer- en leefgeldrekening gedaan, maar deze zijn afgewezen. Zo is de aanvraag bij bunq b.v. afgewezen omdat zij geen rekeningen aanbiedt voor personen die onder bewind staan. Bij ING Bank N.V. en Rabobank is de aanvraag afgewezen omdat de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). SNS Bank heeft de aanvraag afgewezen omdat het kantoor van de bewindvoerder van consument daar geen zakelijke rekening heeft. Echter, niet uitgesloten kan worden dat de aanvraag alsnog zou worden afgewezen indien het kantoor daar wel een zakelijke rekening opent, daar de gegevens van de consument in het EVR zijn opgenomen. Hoewel de consument inmiddels een betaalrekening heeft bij Openbank, wil hij graag een beheer- en leefgeldrekening bij de bank.

Het verweer van de bank

2.14 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 draait deze zaak om?

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de bank de relatie met de consument (bestaande uit de beheer- en leefgeldrekening) moet herstellen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Het beoordelingskader voor het beëindigen van de bankrelatie

3.2 Bij de beoordeling van de beëindiging van de bankrelatie geldt als uitgangspunt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie op te zeggen. Deze bevoegdheid staat in artikel 35 ABV. Op grond van die bepaling staat het de bank in beginsel vrij de relatie met de consument op te zeggen.

3.3 De rechten en verplichtingen van partijen worden echter niet alleen bepaald door afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt, maar ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheersen. De bank dient dan ook, mede gelet op de op haar rustende zorgplicht, rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. Dit is ook opgenomen in artikel 2 ABV. Daarin staat dat de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en daarbij naar beste vermogen met de belangen van de consument rekening houdt.

Verder kan de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.[1]

Mocht de bank de bankrelatie opzeggen?

3.4 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij gerechtigd was om de relatie met de consument op te zeggen vanwege zijn onaanvaardbare gedrag tijdens zijn bezoek aan het bankkantoor op 16 mei 2022 en heeft dit verder als volgt onderbouwd. Door het agressieve gedrag van de consument is de veiligheid van de medewerkers en de klanten van de bank aangetast; dit is voor de bank onacceptabel. Daarbij komt dat de bank óók een wettelijke zorgplicht heeft jegens haar medewerkers om te zorgen voor een veilige werkomgeving. De consument had erop bedacht moeten zijn dat de bank zijn bedrag niet zou accepteren omdat hier een dreiging van uitgaat die maakt dat klanten en medewerkers het vertrouwen in de bank kunnen verliezen. Ook heeft de bank, als gevolg van het incident, specialistische hulp moeten inschakelen voor de betrokken medewerkster. Bovendien is de opzegging niet onaanvaardbaar. De consument kan immers elders een rekening openen; hetgeen ook is gebeurd nu de consument immers een rekening heeft bij Openbank. Dat het niet mogelijk blijkt om bij andere bank een rekening te openen, vanwege de door een andere bank geplaatste EVR, is geen reden om niet te mogen opzeggen en komt ook niet voor rekening en risico van de bank. De consument dient bij de bank die hem heeft geregistreerd in het EVR een aanvraag voor een rekening in te dienen. Nu die bank zijn aanvraag heeft geweigerd, had het op weg van (de bewindvoerder van) de consument gelegen om op te komen tegen deze afwijzing. Van dit laatst is niet gebleken. Ook het feit dat de bewindvoerder geen zakelijke relatie heeft met SNS Bank, komt voor rekening van de consument. Hierbij merkt de bank nog op dat zij in eerste instantie geen relatie met de consument wilde aangaan en dat de consument al in 2016 door de bank in haar IVR is geregistreerd.

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie mocht opzeggen en dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.6 Vaststaat dat de consument tijdens zijn bezoek aan het bankkantoor zowel verbaal als ook non-verbaal agressief gedrag heeft vertoond richting de medewerkster van de bank.

[1] GC Kifid nrs. 2018-400 en 2021-0307 alsmede CvB Kifid nrs. 2014-005 en 2014-007.

Hoewel de commissie begrip heeft voor de situatie van de consument, rechtvaardigen diens gedragingen in beginsel het besluit van de bank om de relatie met de consument te beëindigen. De bank heeft namelijk recht op, en belang bij, het beschermen van haar medewerkers tegen agressie en intimidatie.[2]

3.7 Voorts valt niet in te zien dat de beëindiging van de bancaire relatie in strijd is met de zorgplicht van de bank en met artikel 6:248 lid 2 BW. De consument heeft tijdens de zitting verklaard dat hij inmiddels beschikt over een betaalrekening bij Openbank. De consument heeft niet toegelicht waarom deze betaalrekening niet voldoet en het is niet inzichtelijk geworden waarom de bewindvoerder met deze betaalrekening zijn werkzaamheden jegens de consument niet kan uitvoeren. Bovendien is niet gebleken dat de opzegging onaanvaardbaar is in het licht dat er kennelijk sprake is van een EVR-registratie door een andere bank. Niet gebleken is dat deze registratie de toegankelijkheid van de consument tot het betalingsverkeer in de weg staat, nu hij beschikt over een rekening bij Openbank. Ook het feit dat de bewindvoerder geen zakelijke relatie met SNS Bank heeft, maakt de opzegging niet onaanvaardbaar en is een omstandigheid die voor rekening van de consument dient te blijven.[3]

3.8 Verder heeft de consument aangevoerd dat de bank een minder vergaande maatregel had kunnen treffen, zoals het geven van een waarschuwing. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet gehouden om te waarschuwen.[4] Hierbij komt dat de consument ook in 2016 het vertrouwen van de bank heeft geschonden en de bank zich toen ook genoodzaakt zag om de bankrelatie te beëindigen en de persoonsgegevens van de consument op te nemen in het IVR.

3.9 Dit alles leidt tot de slotsom dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank de relatie met de consument heeft beëindigd. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.10 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 35 ABV, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

[2] Rb. Amsterdam 31 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:406 en Rb. Gelderland 2 november 2017, ECLI:NL:RBGEL:2017:6086.
[3] Vgl. GC Kifid 2022-0054.
[4] Rb. Amsterdam 31 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:406.

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 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 het Burgerlijk Wetboek en de Algemene Bankvoorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 - Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan. 2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 35 - Opzegging van de relatie

(…)

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.

Burgerlijk wetboek (BW), boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.