Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-640
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Lanschot Kempen Wealth Management N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Omdat Consument niet bereid is om, naast zijn betaalrekening, beleggingsdiensten bij de Bank af te nemen, heeft de Bank de beëindiging van zijn betaalrekening aangekondigd. Consument is het niet eens met de beëindiging en vordert instandhouding van de relatie en voortzetting van de betaalrekening. De Commissie is van oordeel dat de Bank bevoegd is de betaalrekening te beëindigen. De Commissie ziet in dit geval geen aanleiding om af te wijken van hetgeen eerder is beslist in een uitspraak met een vergelijkbare klacht tegen de Bank.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument van 7 en 15 april 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie daarop van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Deze uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is geruime tijd klant bij de Bank. In de op de overeenkomst tussen partijen geldende (algemene) voorwaarden staat het volgende:

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN LANSCHOT N.V.:

'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.
(…)
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.'

VOORWAARDEN VOOR PRIVATE BANKING BIJ VAN LANDSCHOT:

'ALGEMENE AFSPRAKEN
(…)
11. Wat gebeurt er als een betaalrekening eindigt?
Een rekening eindigt als u of wij daarvoor kiezen. Wilt u een betaalrekening beëindigen? Dan moet u ons dat één maand van tevoren laten weten in een brief. Besluiten wij om uw betaalrekening te beëindigen? Dan moeten wij u dat twee maanden van tevoren laten weten. Hebt u nog recht op een rentebedrag over het geld op de rekening? Dan betalen wij u dit rentebedrag. Wij berekenen dan hoe lang het geld op uw rekening heeft gestaan sinds 31 december van het afgelopen jaar. Moet u nog een rentebedrag of andere kosten betalen? Dan trekken wij dat af van het geld op uw rekening. Staat u rood op uw rekening? Dan moet u dit tekort binnen zeven werkdagen aan ons betalen. Het geld op de rekening boeken wij over naar een rekening die u kiest. Dat geldt ook voor het rentebedrag als u daar recht op hebt.
(…)
3. VOORWAARDEN VOOR BETALEN
(…)

32. Wanneer eindigt de overeenkomst?
De overeenkomst eindigt wanneer u dat wilt. U stuurt ons dan een maand van tevoren een brief waarin u schrijft dat u de overeenkomst wilt beëindigen. U kunt met ons bespreken of de overeenkomst eerder kan eindigen. De overeenkomst eindigt ook wanneer wij dat willen. Wij sturen u dan minimaal twee maanden van tevoren een brief. Dat mag ook korter van tevoren als we de overeenkomst beëindigen, omdat u zich niet houdt aan afspraken met ons. Of als u zich niet houdt aan de wet.'

2.2 Op 21 oktober 2019 heeft de Bank Consument een brief gestuurd. Daarin staat:

U bent al jarenlang klant bij ons en dat waarderen wij zeer. We merken dat veel van onze klanten tegenwoordig voor ons kiezen omdat we ons hebben gespecialiseerd in vermogensbeheer, en ons iedere dag inzetten om hun vermogen te beschermen en te vergroten.

Omdat we ons steeds verder specialiseren, zijn betalen en sparen algemene bankdiensten geworden die voor onze klanten minder onderscheidend zijn. Vanuit die gedachte bieden wij betalen en sparen in het vervolg uitsluitend aan als aanvulling op beleggingsdienstverlening.

Dat betekent dat we klanten die niet (meer) bij ons beleggen met deze brief uitnodigen om dat alsnog (opnieuw) te doen.

Wilt u bij ons beleggen?
Wij bedienen klanten met particuliere vermogens vanaf € 500.000 en specifieke doelgroepen als Ondernemers, Verenigingen & Stichtingen, Medici en Business Professionals & Executives.

Op dit moment hebt u bij ons alleen een betaalrekening. Hebt u elders vermogen waarmee u wilt beleggen en wilt u weten of en hoe wij iets voor u kunnen betekenen met onze Private Banking-dienstverlening? Dan horen we heel graag van u via 0800 1737.

Wilt u niet bij ons beleggen?
Past beleggen niet bij u, hebt u geen interesse om bij ons te beleggen of belegt u liever bij onze online coach Evi van Lanschot (vanaf € 1.000)? In dat geval komt uw betaalrekening met de bijbehorende faciliteiten te vervallen. De volgende punten zijn dan voor u van belang:

1. Uw betaalrekening vervalt
Op 15 april 2020 beëindigen we uw betaalrekening. Eventuele creditcards kunt u één maand eerder, vanaf **15 maart 2020**, niet meer gebruiken.

2. Vervangende betaalrekening
Hebt u een vervangende betaalrekening nodig? Dan attenderen we u graag op de speciaal voor dit doel ingerichte pagina rabobank.nl/welkombijderabobank. Daar krijgt u meer informatie en vraagt u snel en eenvoudig een nieuwe betaalrekening met bijbehorende faciliteiten aan.

2.3 Consument heeft aangegeven op dit moment geen interesse te hebben in beleggen bij de Bank en hij heeft geprotesteerd tegen de aangekondigde beëindiging van zijn betaal-rekening bij de Bank. Hij heeft de Bank verzocht de bancaire relatie ongewijzigd in stand te laten. De Bank heeft dit verzoek afgewezen waarna Consument op 9 maart 2020 zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt verplicht de bancaire relatie met Consument (ongewijzigd) voort te zetten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank handelt in strijd met de op haar rustende verplichtingen jegens Consument door zijn betaalrekening bij de Bank op te heffen. Consument voert hiertoe het volgende aan.

3.3 De Bank handelt met het beëindigen van de betaalrekening van Consument in strijd met de op haar rustende zorgplicht en houdt daarbij onvoldoende rekening met de belangen van Consument. Het was in het verleden nadrukkelijk de wens van de Bank om de huis-bankier van Consument te worden. Consument heeft destijds dan ook zijn bankzaken daar ondergebracht. Inmiddels is de hypotheek afgelost. De jarenlange goede relatie die partijen hebben laat niet toe dat de Bank op deze manier eenzijdig deze relatie kan beëindigen. Uit navraag bij vrienden die tevens klant zijn bij de Bank is Consument gebleken dat zij niet een vergelijkbare brief hebben ontvangen. Het handelen van de Bank duidt daarmee op willekeur. De betaalrekening die Consument aanhoudt is zijn enige toegang tot het betalingsverkeer. De Bank handelt daarom ook in strijd met de op haar rustende verplichting op grond van de wet om Consument een betaalrekening aan te bieden zodat hij kan blijven deelnemen aan het betalingsverkeer.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die in deze procedure aan de orde is, is of de Bank de betaalrekening van Consument onder de gegeven omstandigheden mocht beëindigen. De Commissie oordeelt als volgt.

4.2 De Bank heeft zich beroepen op de overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de relatie (zie overweging 2.1).

De rechtsgeldigheid van de beëindiging moet beoordeeld worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW), die meebrengt dat de beëindiging door de Bank op grond van een dergelijke bevoegdheid niet rechtsgeldig is indien gebruikmaking van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929). Bij de binnen dit kader af te wegen belangen speelt onder meer ook een rol de in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden neergelegde zorgplicht (zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532).

4.3 De Bank heeft in dit kader vooropgesteld dat zij in haar besluitvorming een belangenafweging heeft gemaakt en dat de kracht en toegevoegde waarde van de Bank ligt op het gebied van beleggingsdienstverlening. Om de producten en diensten voor haar klanten betaalbaar te houden moet de Bank, mede in verband met haar omvang, keuzes maken en daarom heeft zij ervoor gekozen om algemene bankdiensten, zoals betalen, slechts als aanvullende dienst te blijven verlenen. De Bank begrijpt dat dit impact heeft op haar klanten en dit geen leuke boodschap is, zeker als er sprake is van een langjarige relatie zoals in het geval van Consument.

4.4 De Bank stelt verder dat de impact voor Consument in praktische zin overzienbaar is omdat het voor Consument vrij makkelijk is om een betaalrekening te openen bij een andere bank, waarbij gebruik kan worden gemaakt van de overstapservice. Bovendien heeft Consument volgens de Bank al een betaalrekening elders. De Bank handelt niet, zoals Consument stelt, in strijd met de wettelijke verplichting voor de Bank om een basisbetaalrekening aan te bieden. De Bank mocht haar contractuele bevoegdheid om de bancaire relatie met Consument te beëindigen uitoefenen.

4.5 De Commissie wil opmerken dat zij begrijpt dat de beëindiging van de betaalrekening voor Consument met name gelet op de langlopende bancaire relatie tussen partijen als onprettig is ervaren. Dit leidt er echter niet toe dat de handelwijze van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Bank heeft haar belang bij beëindiging van de betaalrekening uiteengezet en daarbij aangevoerd dat de impact voor Consument in praktische zin gering is en de belangen van de Bank bij de beëindiging dienen te prevaleren boven de belangen van Consument. Consument heeft dit op zijn beurt onvoldoende weersproken zodat voor de Commissie niet is komen vast te staan dat de Bank handelt in strijd met de op haar rustende verplichtingen en zij de bancaire relatie moet herstellen. Consument heeft nog gewezen op zijns inziens vergelijkbare gevallen, waarin de bankrelatie niet opgezegd is. De Commissie kent die gevallen niet, zodat die verder niet in de beoordeling betrokken kunnen worden.

4.6 De stelling van Consument dat de Bank, als laatste bank waar hij een betaalrekening aanhield, verplicht is zijn betaalrekening voort te zetten wordt door de Commissie niet gevolgd. In artikel 4:71f lid 1 van de Wet op het financiële toezicht (Wft) is bepaald dat: *'Een bank die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbiedt, stelt consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven op verzoek in de gelegenheid een basisbetaalrekening in euro's aan te vragen en te gebruiken, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de consument en ongeacht enige andere grond als bedoeld in artikel 21 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.'*

Van een dergelijke aanvraag bij de Bank is geen sprake. De beoordeling in dit dossier ziet dan ook op de beëindiging van de betaalrekening door de Bank. Daarbij is komen vast te staan dat Consument bij andere banken spaarrekeningen aanhoudt. Door Consument is niet betwist dat hij bij een van deze dienstverleners een betaalrekening kan openen. De Commissie ziet in het onderhavige geval geen aanleiding om af te wijken van de lijn die is uiteengezet in de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2019-684 (te vinden op www.kifid.nl).

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.