Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-395
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. van Rijn, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn minderjarige zoon (van wie Consument de wettelijk vertegenwoordiger is) hielden betaalrekeningen aan bij de Bank. De Bank heeft vragen gesteld aan Consument over het gebruik van de betaalrekeningen. Volgens de Bank was er sprake van volstrekt ongebruikelijke transacties en oneigenlijk gebruik van de betaalrekeningen voor een student en een minderjarig kind. Na uitleg door Consument, heeft de Bank Consument verzocht bepaalde soorten transacties evenals het oneigenlijke gebruik van de betaalrekening van zijn minderjarige zoon ten behoeve van Consument zelf te staken en medegedeeld dat de bankrelatie anders heroverwogen zou worden. Ondanks herhaalde verzoeken en waarschuwingen van de Bank, heeft Consument niet dan wel onvoldoende gehoor gegeven aan de verzoeken van de Bank. De Bank heeft de bankrelatie vervolgens heroverwogen en beëindigd. De Commissie is gezien de omstandigheden van het geval van oordeel dat de Bank haar bevoegdheid om de bankrelatie te beëindigen niet heeft misbruikt. Consument heeft onvoldoende rekening gehouden met de belangen van de Bank, welke belangen er in zijn gelegen dat de Bank wettelijk verplicht is te voorkomen dat zij mogelijk betrokken raakt bij witwassen of financiering van terrorisme. De vordering van Consument tot herstel van de bankrelatie wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 hield een Studentenrekening aan bij de Bank. Voor de minderjarige zoon van Consument, van wie Consument de wettelijk vertegenwoordiger is, werd een Jongeren-groeirekening aangehouden bij de bank.

2.2 Consument is op enig moment door de Bank uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om te praten over het gebruik van de hiervoor genoemde betaalrekeningen. Op latere momenten hebben er wederom gesprekken tussen Consument en de Bank plaats-gevonden.

2.3 Op 14 november 2017 heeft de Bank naar Consument een aangetekende brief gestuurd. In de brief is, kort samengevat, uiteengezet dat de Bank verplicht is om voortdurend een klantonderzoek te doen ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme. In de brief wordt bevestigd dat met Consument op een kantoor van de Bank is gesproken over het rekeninggebruik, omdat dit volgens de Bank afwijkt van regulier transactiegedrag en de herkomst van gelden voor de Bank onduidelijk is. Omdat de Bank naar eigen zeggen de risico's onvoldoende kan inschatten heeft zij Consument beperkingen opgelegd in het gebruik van de bij de Bank aangehouden betaalrekeningen. De Bank verlangt dat Consument stopt met transacties die samenhangen met gokken, transacties naar betaal-diensten, contante stortingen/opnamen en transacties met vijf vrienden van Consument. Ook het, volgens de Bank, oneigenlijke gebruik van de betaalrekening van de minderjarige zoon van Consument moet stoppen. De Bank waarschuwt dat zij de bankrelatie zal her-overwegen indien Consument zich niet aan deze afspraken houdt.

2.4 Op 6 februari 2018 heeft de Bank naar Consument opnieuw een aangetekende brief gestuurd. Kort samengevat heeft de Bank in deze brief uiteengezet dat de Bank constateert dat Consument zich niet houdt aan de beperkingen die zijn opgelegd middels de brief van 14 november 2017. De Bank stelt Consument opnieuw een termijn om met de activiteiten waar beperkingen voor zijn opgelegd te stoppen, omdat anders de bank-relatie heroverwogen zal worden.

2.5 Per aangetekende brief van 27 februari 2018 heeft de Bank Consument medegedeeld dat zij constateert dat Consument niet is gestopt met de transacties waarvoor beperkingen zijn opgelegd. De Bank stelt Consument nogmaals in de gelegenheid om voor 13 maart 2018 te stoppen met de genoemde transacties. Tevens waarschuwt de Bank dat zij anders de bankrelatie kan beëindigen.

2.6 Per brief van 17 mei 2018 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat per 17 juli 2018 de relatie met hem en zijn minderjarige zoon wordt beëindigd. De reden voor de Bank is dat Consument niet is gestopt met de transacties waarvoor beperkingen zijn opgelegd. De Bank stelt daardoor onvoldoende inzicht te hebben in het rekeninggebruik, waardoor dit niet in te schatten risico's met zich meebrengt en zij daardoor niet kan voldoen aan de op haar rustende verplichtingen ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme.

2.7 In de toepasselijke algemene voorwaarden is onder andere bepaald:

Artikel 2:
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 3:
Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
a. uw activiteiten en doelen
b. waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
c. hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.
Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.
2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

[…]

Artikel 35:

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.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert primair dat de bankrelatie met hem en zijn minderjarige zoon wordt hersteld. Tevens vordert hij vervolgens dat de opgelegde beperkingen voor het gebruik van de betaalrekeningen worden opgeheven.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft niet de (contractuele) bevoegdheid om de opgelegde beperkingen van het rekening-gebruik op te leggen en de beperkingen zijn disproportioneel. Het beëindigen van de bank-relatie, omdat Consument zich niet aan de beperkingen hield, is dus ook niet toegestaan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument is een studerende brave burger met een minderjarige zoon. Hij houdt zich niet bezig met witwassen of financiering van terrorisme. Consument heeft daarom niks te verbergen. Om die reden laat hij juist alle transacties via de Bank lopen, zodat deze te her-leiden zijn. Consument is bereid om de transacties te verklaren en heeft dat ook gedaan. Hij heeft nog nooit vragen gekregen over zijn transacties van justitie of de belastingdienst. De contante stortingen en opnamen betreffen onder andere privé leningen van vrienden en familie, verpandingen en de aankoop van een auto. Contante stortingen moeten van tijd tot tijd kunnen en Consument is bereid deze te verklaren. Consument gokt met vrienden samen. Daarom gaat geld tussen zijn vrienden en hem heen en weer en worden winsten gedeeld. Het gokken doet Consument recreatief en is niet illegaal. Transacties naar betaal-diensten vonden plaats voor de aanschaf van tegoedkaarten om te spelen op goksites. Deze transacties vonden plaats naar legitieme ondernemingen.
- Consument wil zijn minderjarige zoon goed om laten gaan met geld, daarom gebruikt zijn minderjarige zoon zijn betaalpas behorende bij de Jongerengroeirekening. In 2018 hebben er geen ongebruikelijke transacties op deze betaalrekening meer plaatsgevonden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Uit de transactieoverzichten blijkt dat er sprake is van grote aantallen transacties waarin grote sommen geld omgaan. Consument stelt dat het niet ging om tienduizenden of honderdduizenden euro's maar slechts om een paar duizend euro. Het tegendeel is echter waar, zo blijkt uit de transactieoverzichten. Voor een student en een minderjarig kind ging het om volstrekt ongebruikelijke transacties en oneigenlijk gebruik van de rekeningen.
- Met Consument is meermaals contact geweest om transacties toe te lichten. De Bank is daartoe bevoegd op grond van artikel 3 van de algemene voorwaarden. De Bank heeft geen afdoende verklaringen van Consument gekregen.
- Consument is meermaals medegedeeld dat de Bank bepaalde soorten transacties op de betaalrekeningen niet langer kon dulden. Consument is gewezen op de mogelijke gevolgen als hij zich niet aan die afspraken hield. Desondanks is Consument doorgegaan met deze transacties. Het gebrek aan informatie brengt voor de Bank onaanvaardbare risico's met zich mee. Hierdoor kan de Bank niet aan haar wettelijke verplichtingen voldoen.
- Consument was op grond van artikel 2 lid 2 van de algemene voorwaarden verplicht om zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van de Bank. Consument dient eraan mee te werken dat de Bank aan haar verplichtingen, zoals die ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme, kan voldoen. Door de betaalrekeningen in strijd met de opgelegde beperkingen te blijven gebruiken heeft Consument hier niet aan voldaan.
- De Bank is op grond van artikel 35 van de algemene voorwaarden bevoegd om de bank-relatie op te zeggen. De Bank heeft daarvoor een redelijke opzegtermijn van twee maanden gehanteerd.

4. Beoordeling

Toetsingskader

4.1 Uit vaste jurisprudentie blijkt dat een bank bevoegd is om de bancaire relatie met haar cliënten op te zeggen, indien de bank beargumenteerd van mening is dat voortzetting van de dienstverlening tot onacceptabele risico's leidt (zie ook GC 2018-001).

4.2 Deze bevoegdheid wordt begrensd door de zorgplicht die de Bank heeft jegens haar cliënten, die onder meer is vastgelegd in artikel 2 lid 1 van de algemene voorwaarden. Banken verzorgen het betalingsverkeer en hebben daarmee een belangrijke publieke rol en een bijzondere positie. Voor rechts- en natuurlijke personen is het voor hun voortbestaan of functioneren van eminent belang dat zij toegang hebben tot het bancaire systeem. Dit brengt voor de Bank verantwoordelijkheden jegens haar cliënten met zich mee.

4.3 Gezien de belangrijke publieke rol en de bijzondere positie die de Bank heeft, mag van haar de grootst mogelijke integriteit worden verlangd, hetgeen onder meer meebrengt dat zij zich dient te distantiëren van activiteiten die het daglicht niet kunnen verdragen. Uit artikel 3:10 jo. 3:17 van de Wet op het financieel toezicht ('Wft') en de daarop gebaseerde regelgeving (onder meer uit artikel 10 Besluit prudentiële regels Wft en artikel 29 BGfo (Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft) blijkt dat de Bank verplicht is om procedures en maatregelen vast te stellen ter uitvoering van het in die artikelen bedoelde integriteitsbeleid, waarbij het cliëntenonderzoek een belangrijke component is. Daarbij blijkt uit artikel 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme dat de Bank cliëntenonderzoek moet verrichten ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme. Uit datzelfde artikel blijkt dat de Bank gehouden is een voortdurende controle uit te oefenen op de zakelijke relatie met haar cliënten en de tijdens deze relatie verrichte transacties, om te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de Bank heeft van die cliënten. De Bank is dus niet alleen bevoegd maar ook wettelijk verplicht periodiek vragen te stellen aan cliënten over het gebruik van de betaalrekeningen.

4.4 Cliënten dienen ook rekening te houden met de belangen van de Bank, zo is onder meer vastgelegd in artikel 2 lid 2 van de algemene voorwaarden. Het is aan de Bank om gemotiveerd aan te tonen op welke gronden de belangen van cliënten dienen te wijken voor haar belangen. In deze zaak dient de Commissie daarom de belangen van Consument af te wegen tegen de belangen van de Bank.

Transacties

4.5 Aan de Commissie zijn de transactieoverzichten overgelegd van de betaalrekeningen van Consument en zijn minderjarige zoon over de periode april 2016 tot medio 2018. Dit omvat in totaal 956 pagina's aan rekeningafschriften. Het is voor de Commissie niet mogelijk, maar ook niet nodig, om deze transacties op individueel niveau te beoordelen. Na algemene bestudering van de rekeningafschriften onderschrijft de Commissie de stelling van de Bank dat de hoeveelheid, hoogte en aard van de transacties die hebben plaatsgevonden voor een student en een minderjarig kind zeer ongebruikelijk zijn. De stelling van de Bank dat Consument geen voor de Bank *afdoende* verklaringen heeft gegeven voor die transacties acht de Commissie niet onbegrijpelijk, gezien de vrij algemene verklaringen die Consument hiervoor heeft gegeven en de grote aantallen, de aard en de hoogte van de transacties. Dat Consument geen vragen zou hebben gekregen van de belastingdienst of justitie doet hier niet aan af, nu de Bank een zelfstandige onderzoeksverplichting heeft met betrekking tot haar cliënten en hun transacties.

Belangen van de Bank

4.6 Gezien de aard, de aantallen en de hoogte van de transacties onderschrijft de Commissie de stelling van de Bank dat dit voor de Bank onaanvaardbare risico's met zich meebrengt en dat zij dit soort transacties niet kan dulden. Op grond van artikel 2 lid 2 van de algemene voorwaarden was Consument gehouden om rekening te houden met de belangen van de Bank. Daarom mocht de Bank van Consument verlangen dat hij zich zou onthouden van bepaalde soorten transacties. Ondanks herhaalde verzoeken deze te staken, is Consument doorgegaan met het uitvoeren van dergelijke transacties. Consument heeft daarom onvoldoende rekening gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de Bank.

Belangen van Consument

4.7 Consument is door de Bank meermaals in de gelegenheid gesteld het rekeninggebruik aan te passen en daarmee bij de Bank te blijven bankieren. Desondanks heeft Consument zijn rekeninggebruik niet of nauwelijks aangepast. Voorts is van belang dat Consument, naar telefonische mededeling van zijn kant, bij een andere Nederlandse grootbank een betaalrekening heeft kunnen openen. Consument heeft dus nog steeds toegang tot het bancaire systeem, hoewel deze Bank volgens Consument ook vragen stelt over zijn rekeninggebruik.

Opzegging bankrelatie met Consument

4.8 Op grond van artikel 35 van de algemene voorwaarden heeft de Bank de bevoegdheid om de bankrelatie met Consument op te zeggen. Gezien hetgeen hiervoor is overwogen, heeft de Bank haar belangen mogen laten prevaleren boven die van Consument en haar bevoegdheid tot opzegging van de bankrelatie dus niet misbruikt. De Bank heeft daartoe naar het oordeel van de Commissie ook een redelijk opzegtermijn gehanteerd. De vordering tot herstel van de bankrelatie met Consument wordt daarom afgewezen.

Opzegging bankrelatie met de minderjarige zoon van Consument

4.9 Ondanks dat in 2018 naar het schijnt geen ongebruikelijke transacties meer hebben plaatsgevonden op de Jongerengroeirekening van de minderjarige zoon van Consument is de Commissie van oordeel dat de Bank ook de bankrelatie met de minderjarige zoon van Consument heeft mogen opzeggen. Tegen Consument bestaan immers bezwaren terwijl hij de wettelijk vertegenwoordiger is van zijn minderjarige zoon. De Commissie is met de Bank van oordeel dat Consument voor 2018 de betaalrekening van zijn minderjarige zoon (eveneens) heeft gebruikt ten behoeve van zichzelf. Voorts stelt de Bank dat vele transacties die in het verleden op de Jongerengroeirekening hebben plaatsgevonden nog niet afdoende zijn verklaard. Gezien hetgeen hiervoor is overwogen heeft de Bank haar belangen mogen laten prevaleren boven die van de minderjarige zoon van Consument.

De vordering tot herstel van de bankrelatie met de minderjarige zoon van Consument wordt daarom eveneens afgewezen.

Conclusie

4.10 De Bank heeft haar belangen mogen laten prevaleren en de bankrelatie met Consument en zijn minderjarige zoon mogen opzeggen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.