Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0704
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 augustus 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft vragen gesteld aan de consument over contante opnames en stortingen. De consument heeft zich beklaagd over de communicatie die hierop volgde. Volgens de consument wordt hij valselijk beschuldigd en is zijn verklaring verdraaid door de bank. De commissie is van oordeel dat de bank de consument niet beschuldigd heeft. Er is dus ook geen sprake van een valse beschuldiging. De communicatie van de bank hoeft niet gerectificeerd te worden en de vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen. Ook de overige vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 5) de dupliek van de bank.

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 met zijn partner een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op 9 april 2020 is de consument door de bank gebeld. In dat gesprek werden vragen gesteld over contante opnames van de betaalrekening en contante stortingen op de betaalrekening. De consument heeft de vragen telefonisch beantwoord en hij heeft op dezelfde dag een e-mail naar de bank gestuurd.

In die e-mail is opgenomen:

"Met betrekking tot de opname van 2018 tot 20 jan 2020 EUR 147424.75 deze opnamen werden op een latere datum terug gestuurd bij dezelfde rekening dus in en uit
Met betrekking tot de EUR 103150.00 storting van 7 jan 2020 dat is de terug storting van boven opnamen dus storting van de met betrekking tot de boven opname dus de resultaat nihil"

2.2 Op 11 mei 2020 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd (hierna: de brief van 11 mei 2020) , waarin opgenomen is:

"Op 9 april jl. heeft u een mail gestuurd en telefonisch contact gehad met een collega inzake transacties op uw rekening [IBAN nummer].

In de periode van 31 juli 2018 tot en met 20 januari 2020 neemt u een totaalbedrag van EUR 174.424,75 (382 transacties) aan contanten op.
Op 7 januari 2020 stort u de gelden die in december opgenomen zijn weer terug op de rekening. Het gaat om een bedrag van EUR 103.150,00 (11 transacties).

U heeft verklaard dat u de gelden die u contant opneemt later ook weer stort en dat de resultaat nihil is. U bent werkzaam in de financiële wereld en dit is volgens u niet verboden.

Dergelijke transacties rond de jaarwisseling worden in bepaalde gevallen uitgevoerd ten einde de gelden buiten het zicht van de Belastingdienst te houden. De bank kan niet uitsluiten dat bovengenoemde transacties in uw geval (mede) hiermee verband houden. Voor zover dit rekeninggebruik inderdaad (mede) fiscaal gedreven is, wenst de bank dergelijk transactiegedrag niet de faciliteren.

De bank verzoekt u dit transactiegedrag in de toekomst niet meer uit te voeren. Indien u nalaat om dit verzoek op te volgen, dan merkt de bank u en uw rekeninggebruik als dermate hoog risico aan dat de bank de relatie met u in heroverweging zal nemen. Dit kan betekenen dat de bank de relatie met u beëindigt."

2.3 De consument heeft op 12 mei 2020 schriftelijk zijn ongenoegen geuit over de brief van de bank van 11 mei 2020. In zijn brief is onder meer opgenomen:

"Ik kreeg geen specificatie en geen datum van de genoemde transacties aangemeld in de brief van ABN Amro van 11 mei. Dus ik kon niet precies weten wat het over ging alleen totale bedrag".

2.4 Op 8 juli 2020 heeft de rechtsbijstandsjurist van de consument een brief naar de bank gestuurd, met het verzoek om een schriftelijke toelichting te geven op de brief van 11 mei 2020 en om gedetailleerd aan te geven welke wet- en/of regelgeving de consument zou hebben overtreden. De bank heeft in een e-mail van 13 augustus 2020 gereageerd. In deze e-mail heeft de bank de consument nogmaals in de gelegenheid gesteld om de transacties te onderbouwen. De rechtsbijstandsjurist van de consument heeft hierop op 28 september 2020 gereageerd, met nadere informatie over de transacties op de betaalrekening van de consument.

2.5 In een e-mail van 16 november 2020 heeft de bank gereageerd op bovengenoemd bericht van 28 september 2020. In deze e-mail is gesteld dat het ongebruikelijk is dat de consument € 40.000,- in contanten heeft afgerekend en is afgesloten met de volgende tekst:

"Ik merk dat wij in de herhaling vallen bij het uitleggen waarom wij bepaalde gegevens opvragen of vragen om een verklaring. Hiervoor verwijs ik u naar mijn e-mail van 13 augustus 2020. Wanneer de transacties en/of de verklaring onvolledig of onduidelijk blijven verandert er verder niets aan het feit dat [de consument] en [zijn partner] zich moeten houden aan de afsprakenbrief van 11 mei 2020.".

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft er geen probleem mee dat de bank vragen stelde over de contante opnames en stortingen, maar hij beklaagt zich over de communicatie van de bank die daarop volgde.

2.7 De transacties zijn absoluut niet met een fiscaal doel uitgevoerd, de consument heeft geen enkele wet overtreden. De beschuldigingen van de bank zijn niet juist en strafbaar, er is volgens de consument sprake van valsheid in geschrift. Met name beklaagt de consument zich over de passage:

"Dergelijke transacties rond de jaarwisseling warden in bepaalde gevallen uitgevoerd ten einde de gelden buiten het zicht van de Belastingdienst te houden. De bank kan niet uitsluiten dat bovengenoemde transacties in uw geval (mede) hiermee verband houden. Voor zover dit rekeninggebruik inderdaad (mede) fiscaal gedreven is, wenst de bank dergelijk transactiegedrag niet te faciliteren"

2.8 Daarnaast komt de inhoud van de brief van 11 mei 2020 niet overeen met hetgeen hij telefonisch en per e-mail aan de bank verklaard heeft op 9 april 2020. De bank heeft de verklaringen van de consument verdraaid en vervalst.

De volgende passage in de brief van 11 mei 2020 is tegenstrijdig met de verklaring die de consument op 9 april 2020 naar de bank gemaild heeft:

"U heeft verklaard dat u de gelden die u contant opneemt later ook weer stort en dat de resultaat nihil is. U bent werkzaam in de financiële wereld en dit is volgens u niet verboden.".

2.9 De consument heeft, samen met zijn advocaat, in totaal een jaar besteed om duidelijk te maken dat de aantijgingen van de bank ongegrond zijn. De consument vordert rectificatie van de brief van 11 mei 2020. Daarnaast vordert hij schadevergoeding van € 5.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 11 mei 2020. De schade bestaat uit € 1.980,- aan uren van de advocaat van de consument in juni 2020 tot april 2021, € 1.200,- aan smaad en lasterschade van de consument en zijn partner en € 1.820,- aan geïnvesteerde tijd en werk sinds april 2020 en postkosten. Verder vordert de consument dat de bank een officiële excuusbrief stuurt met erkenning van de fouten, dat de brieven die valse aantijgingen/ beschuldigingen bevatten, worden verwijderd en dat dit wordt bevestigd in de excuusbrief.

Het verweer

2.10 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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank ten onrechte de consument beschuldigd heeft in de communicatie die volgde op de vragen van 9 april 2020. Tussen partijen staat vast dat de bank vragen mocht stellen over het gebruik van de betaalrekening van de consument. Dit staat niet ter discussie. De commissie is van oordeel dat de bank de consument niet beschuldigd heeft (en dus ook niet vals beschuldigd heeft) en licht dit als volgt toe.

De brief van 11 mei 2020

3.2 Een belangrijk onderdeel van de klacht van de consument is de brief van 11 mei 2020. Volgens de consument is hij daarin valselijk beschuldigd. De bank heeft toegelicht dat niet in de brief opgenomen is dat de consument regelgeving overtreden heeft. Bovendien heeft de bank dat niet bedoeld te zeggen. De commissie volgt de bank in dit verweer, omdat de brief van 11 mei 2020 als volgt moet worden uitgelegd.

3.3 In de brief van 11 mei 2020 is opgenomen:

"*Dergelijke transacties rond de jaarwisseling worden in bepaalde gevallen uitgevoerd ten einde de gelden buiten het zicht van de Belastingdienst te houden.*"

Deze zin is algemeen en verwijst niet specifiek naar de consument, daaruit wordt dus geen beschuldiging opgemaakt. Vervolgens is vermeld:

"De bank kan niet uitsluiten dat bovengenoemde transacties in uw geval (mede) hiermee verband houden."

Hiermee bedoelt de bank dat zij nog niet zeker weet of de transacties van de consument te maken hebben met het buiten zicht houden van de Belastingdienst. Daarna schrijft de bank:

"Voor zover dit rekeninggebruik inderdaad (mede) fiscaal gedreven is, wenst de bank dergelijk transactiegedrag niet de faciliteren."

Deze laatste zin betekent dat als er sprake is van (mede) fiscaal gedreven rekeninggebruik, de bank dat gebruik niet wil faciliteren. Dit is een begrijpelijk uitgangspunt. Bovendien stelt de bank niet dat er sprake is van fiscaal gedreven rekeninggebruik. De bank heeft later toegelicht dat zij om die reden niet kan aangeven welke fiscale wet de consument overtreden zou hebben.

3.4 De brief van 11 mei 2020 is dus geen beschuldiging, maar een toelichting van de bank waarom zij verder onderzoek deed naar de transacties. De klacht van de consument dat de bank hem (valselijk) beschuldigd heeft, is daarom niet gegrond. Verder heeft de bank haar excuses aangeboden voor het verzoek in de brief van 11 mei 2020 aan de consument om het transactiegedrag voortaan niet meer uit te voeren.

3.5 Ten aanzien van de brief van 11 mei 2020 heeft de consument zich verder beklaagd over de beschrijving van zijn eigen verklaring. Die verklaring is volgens de consument verdraaid in de brief van 11 mei 2020. De bank heeft in reactie hierop haar excuses aangeboden voor het geval de verklaring van de consument niet juist weergegeven is in de brief van 11 mei 2020. Daarbij heeft zij wel opgemerkt dat zij niet inziet waarom de manier waarop de verklaring van de consument in de brief van 11 mei 2020 opgenomen is, door de consument als schadelijk ervaren wordt.

3.6 De commissie heeft de tekst van de e-mail van 9 april 2020 vergeleken met de tekst van de brief van 11 mei 2020. Op het eerste gezicht lijken de verklaring van de consument en de passage in de brief van 11 mei 2020 op elkaar. Als de consument klaagt dat de bank benoemd heeft dat de consument in de financiële sector werkt (de consument heeft dit overigens niet specifiek gesteld), ziet de commissie niet in waarom dat verwijtbaar zou zijn. De consument heeft namelijk in de klachtenprocedure meerdere malen herhaald dat hij in de financiële sector werkt, zodat de commissie ervan uit gaat dat dit klopt.

De commissie is van oordeel dat de bank niet verwijtbaar gehandeld heeft door de verklaring te noteren zoals zij dat gedaan heeft. Concluderend is er geen aanleiding om de e-mail van 11 mei 2020 te rectificeren.

Communicatie na 11 mei 2020

3.7 De consument heeft zich er verder over beklaagd dat de bank niet gereageerd heeft op zijn brief van 12 mei 2020. De bank had inderdaad op zijn brief moeten reageren. Anderzijds heeft de bank wel gereageerd op de brief van 8 juli 2020 van de dvocaat/rechtsbijstandsjurist van de consument en de verdere correspondentie. Daarmee is hersteld dat de bank in eerste instantie niet gereageerd heeft.

3.8 Over de e-mail van 16 november 2020 heeft de consument gesteld dat deze onprofessioneel is en dat hij het niet eens is met de inhoud. Volgens de consument gaat het niet om grote transacties, aangezien de contante opnames gemiddeld € 191,37 bedroegen. Daarnaast is de consument het niet eens met de stelling dat de transacties een grote periode in beslag namen, omdat de storting in januari 2020 slechts zeven dagen na de opnamen van december 2019 plaatsvond, inclusief tussenliggende kerstdagen en oud en nieuw. De consument verzocht daarom om rectificatie van de e-mail van 11 mei 2020. Zoals hierboven geoordeeld, is er geen aanleiding om de e-mail van 11 mei 2020 te rectificeren. Daarnaast begrijpt de commissie dat de consument zijn zienswijze over de contante transacties wil overbrengen. Dat betekent echter niet dat de bank tekortgeschoten is toen zij eerst haar zienswijze presenteerde.

Geen smaad of laster

3.9 Voor de commissie is bovendien niet komen vast te staan dat er sprake is van smaad of laster. De bank heeft erop gewezen dat zij geen ruchtbaarheid gegeven heeft aan de klacht van de consument. De bank heeft de klacht van de consument, met andere woorden, niet openbaar gemaakt. Bovendien is van belang dat, zoals hierboven verwoord is, de commissie niet van oordeel is dat de bank verwijtbaar gehandeld heeft in haar communicatie richting de consument.

De vorderingen van de consument

3.10 Ook als de bank wel verwijtbaar gehandeld zou hebben, is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument schade geleden heeft. Dat de consument een klacht heeft ingediend naar aanleiding van de brief van 11 mei 2020, betekent niet dat hij aanspraak kan maken op schadevergoeding. Naar vast oordeel van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening geldt dat een vergoeding voor de door de consument bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[1]

[1] Kifid GC 2016-360, 2017-868 en 2018-118, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen. Ten aanzien van zijn advocaat van de rechtsbijstandsverzekering, heeft de consument wel onderbouwd dat zij uren aan de zaak besteed heeft, maar is niet komen vast te staan dat de consument daadwerkelijk kosten gemaakt heeft door zijn klacht over de bank of dat deze aan de bank moet worden toegerekend.

3.11 De consument heeft verder een excuusbrief gevorderd. Excuses zijn echter rechtens niet afdwingbaar. Belangrijker nog is dat de bank voor verschillende aspecten haar excuses al aangeboden heeft aan de consument, in verschillende brieven. Daarnaast heeft de consument gevorderd dat de brieven van de bank verwijderd worden. Omdat de commissie van oordeel is dat er geen rectificatie hoeft plaats te vinden, hoeven de brieven ook niet verwijderd te worden. Ten slotte heeft de consument gesteld dat hij details wil zien van de 382 contante opnames. De bank heeft hierop gereageerd dat de consument alle details in zijn bank-afschriften kan vinden. Dit verzoek wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.