Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-263 d.d. 16 juni 2016
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument in woonachtig in Guyana. De Bank heeft de identificatie van Consument nooit in persoon vastgesteld. Op basis van de wet is de Bank verplicht een zogenoemd cliëntenonderzoek te verrichten. Daarom heeft de Bank Consument verzocht persoonlijk in contact met haar te treden en /of de identificatie te laten vaststellen bij de Nederlandse ambassade ter plaatse. Consument heeft niet gereageerd op de verzoeken van de Bank. Daarom is de Bank overgegaan tot beëindiging van de bankrelatie en heeft zij het saldo op een tussenrekening geplaatst. In het licht van dit gewijzigde wettelijk kader begrijpt de Commissie het verlangen van de Bank om persoonlijk in contact te treden met Consument. De voorwaarde dat identificatie in persoon of via tussenkomst van de ambassade dient te geschieden, acht zij hierbij geen onredelijk vereiste. Een Bank dient immers te weten aan wie zij het saldo uitkeert. Omdat Consument niets van zich laat horen en de Bank haar uiterste best doet een oplossing te vinden, kan in alle redelijkheid niet meer van haar gevergd worden in deze. De vordering wordt afgewezen.

Consument;

en

de Coöperatieve Rabobank Salland U.A., gevestigd te Deventer, hierna te noemen de Bank.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 25 februari 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de ter zitting door Consument overgelegde pleitnota; en
- de brief van de Bank aan Consument van 11 januari 2016.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 november 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1. Sinds 1987 houdt Consument drie rekeningen aan bij de Bank, te weten een betaalrekening, een spaarrekening en een US dollarrekening.

2.2. In 2010 heeft de Bank de identiteit van Consument vastgesteld aan de hand van een kopie van haar paspoort.

2.3. Omdat Consument woonachtig is in Guyana heeft zij haar zwager gemachtigd over de rekeningen te beschikken.

2.4. Op basis van nieuwe wettelijke vereisten heeft de Bank na verloop van tijd haar identificatiebeleid aangescherpt. Een kopie paspoort volstond niet meer ter identificatie van haar klanten. Op basis van het nieuwe beleid eiste zij persoonlijk contact met haar klanten. Daarom heeft zij bij brieven van 10 september 2012, 14 november 2012 en 15 december 2012 Consument verzocht contact met haar op te nemen. Consument heeft hierop niet gereageerd.

2.5. Bij brief van 26 maart 2013 heeft de Bank Consument verzocht voor 28 maart 2013 contact met haar op te nemen en medegedeeld dat zij anders tot opheffing van de rekeningen zou overgaan.

2.6. Consument heeft hier opnieuw niet op gereageerd. Daarom is de Bank op 11 juni 2013 tot opheffing van de rekeningen overgegaan.

2.7. De Bank heeft de US dollars omgewisseld voor euro's en de saldi van alle rekeningen op haar tussenrekening gestald.

2.8. De Bank zal de saldi uitkeren als Consument haar identiteit door de Nederlandse ambassade ter plaatse heeft laten vaststellen.

2.9. Na zitting is gebleken dat in Guyana geen Nederlandse ambassade is gevestigd en dat de dichtstbijzijnde Nederlandse ambassade in Suriname is gevestigd. De Bank heeft zich vervolgens ingespannen de identificatie en verificatie van Consument te bespoedigen door deze te laten uitvoeren door de honorair consul van Guyana. De Bank heeft Consument daarom verzocht om contact met haar op te nemen. Tot op heden heeft Consument hier geen gehoor aan gegeven.

2.10. Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen financieren van terrorisme (hierna: Wwft) in werking getreden. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Artikel 3 Wwft:

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en op risico gebaseerde en adequate maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, en indien de cliënt een rechtspersoon is, op risico gebaseerde en adequate maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt;
c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling

heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;
e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is;
f. op risico gebaseerde en adequate maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde;
g. in voorkomend geval, de natuurlijke persoon, bedoeld in onderdeel e, te identificeren en diens identiteit te verifiëren.(…)

Artikel 5 lid 1 en 2 Wwft:
"1. Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij:
a. zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3, of ten aanzien van die cliënt onderzoek is verricht conform artikel 3 of op daarmee overeenkomende wijze door:
1°. een instelling als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel a, onder 11° tot en met 13° of 23°, met zetel in Nederland of een andere lidstaat;
2°. een instelling als bedoeld in artikel 1, onderdeel a, onder 10°, waaraan een vergunning als bedoeld in artikel 2, eerste of tweede lid, van de Wet toezicht trustkantoren is verleend;
3°. een instelling als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel a, onder 1° tot en met 3°, 5° tot en met 8°, 18° tot en met 20° of 22°, of een bijkantoor daarvan met zetel onderscheidenlijk vestigingsplaats in Nederland of een andere lidstaat;
4°. een instelling als bedoeld onder 1° of 3°, met zetel in een door Onze Minister van Financiën aangewezen staat die geen lidstaat is, in welke staat wettelijke voorschriften van toepassing zijn die gelijkwaardig zijn aan het bepaalde in de artikel 3, tweede, derde, vierde, vijfde en achtste lid, en artikel 8, eerste lid, en artikel 9 en er toezicht wordt uitgeoefend op de naleving van die voorschriften, of een bijkantoor van de instelling in Nederland;
b. dit onderzoek heeft geleid tot het in artikel 3, tweede lid, aanhef en onderdelen a, b, c, e, f en g, derde lid, aanhef en onderdelen a, b, c en e, en vierde lid, aanhef, onderdelen a, b, c, d, f en g bedoelde resultaat; en
c. de instelling beschikt over alle identificatie- en verificatiegegevens en overige gegevens inzake de identiteit van de in artikel 3, tweede, derde en vierde lid, bedoelde personen.
2. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde lid en dertiende lid, onderdeel a*, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.(…)"*

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot herstel van de bankrelatie en vergoeding van de door haar geleden materiële en immateriële schade.

Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank toerekenbaar jegens haar is tekortgeschoten door de bankrelatie te beëindigen. De rekeningen bestonden al jaren en gedurende deze tijd had Consument dezelfde gemachtigde. De gemachtigde had de vragen voor Consument kunnen beantwoorden. Bovendien hebben in 2011 geen transacties op de rekeningen plaatsgevonden. Van witwassen van geld of van terrorisme kan dan ook geen sprake zijn geweest. Verder was het bekend bij de Bank dat Consument in de binnenlanden van Guyana werkt en moeilijk te traceren is. De Bank had haar dan ook redelijkerwijs meer tijd moeten gunnen om contact met haar op te nemen.

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

4. Beoordeling

4.1. Als meest verstrekkend verweer stelt de Bank dat Consument niet-ontvankelijk is in haar klacht nu alleen haar gemachtigde het klachtformulier heeft ondertekend. De Commissie acht de machtiging die in het dossier aanwezig is in dit geval voldoende toereikend. Daarom gaat zij over tot verdere inhoudelijke behandeling van de zaak.

4.2. Consument vordert herstel van de bankrelatie en uitkering van de saldi van de verschillende rekeningen. De Bank zal pas tot uitkering overgaan wanneer zij het cliëntenonderzoek als bedoeld in art. 3 van de Wwft genoegzaam heeft uitgevoerd.

4.3. De Commissie stelt het volgende voorop. Sinds de invoering van de Wwft in augustus 2008 is een bank verplicht een zogenoemd cliëntenonderzoek uit te voeren ten aanzien van een klant waarmee zij een relatie heeft of aangaat. Onderdeel van dit cliëntenonderzoek is de identificatie van de klant en de verificatie hiervan.

4.4. In het licht van dit gewijzigde wettelijk kader begrijpt de Commissie het verlangen van de Bank om persoonlijk in contact te treden met Consument. De voorwaarde dat identificatie in persoon of via tussenkomst van de ambassade dient te geschieden, acht zij hierbij niet onredelijk. De Bank dient zich er immers van te vergewissen wie bij haar rekeningen aanhoudt en aan wie zij het saldo uitkeert. Omdat identificatie verbonden is met de persoon, is dit niet iets dat door een gemachtigde kan worden gedaan. Nu Consument niet heeft gereageerd op de brieven van de Bank – waarvan gemachtigde van Consument ter zitting de ontvangst heeft bevestigd – en Consument uitgebreid in de gelegenheid is gesteld te reageren, acht de Commissie het begrijpelijk dat de Bank de bankrelatie uiteindelijk heeft beëindigd.

4.5. Ter zitting heeft de Bank toegezegd dat wanneer zij het door de wetgever verplicht gestelde cliëntenonderzoek naar behoren zou kunnen uitvoeren, zij de rente over het saldo zou vergoeden. Daarnaast zou zij dan ook het eventuele koersverlies als gevolg van de omwisseling van de dollars vergoeden.

4.6. Ten vervolge hierop heeft de Bank zich in de periode na de zitting intensief ingespannen om identificatie en verificatie ter plaatse mogelijk te maken. Zo heeft zij geregeld dat de honorair consul van Guyana de identificatie van Consument kan uitvoeren. Nu Consument op geen enkele manier haar medewerking aan de procedure verleent en de Bank haar uiterste best heeft gedaan een oplossing te vinden, kan in alle redelijkheid niet meer van de Bank gevergd worden.

4.7. Gelet op het voorgaande wordt de vordering van Consument afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld