Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0883

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, A.E. Tevel, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], tezamen te noemen: de consumenten, en Stichting [naam stichting], allen tezamen te noemen: de klagers
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Cliëntenonderzoek Wwft. Beëindiging particuliere en zakelijke bancaire relatie. Klacht niet behandelbaar. De klagers kunnen zich niet vinden in de beslissing van de bank om de relatie te beëindigen. De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is en zij heeft verzocht om toepassing van vraag 36 onder 3 van het reglement. Dit verzoek is gehonoreerd zodat de commissie eerst een oordeel geeft over de behandelbaarheid van de klacht. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht niet behandelbaar is.

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 klagers; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de reactie daarop van de klagers; 4) de aanvullende stukken van de klagers en 5) de reactie daarop van de bank.

1.2 De klagers in deze zaak zijn vertegenwoordigd door mr. M.D. Winter, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De klagers hielden bankrekeningen aan bij de bank.

2.2 In maart 2022 heeft de bank de klagers middels brieven geïnformeerd dat zij bezig is met clientonderzoek en dat zij vragen heeft over bepaalde transacties op de rekeningen van de klagers. In mei 2022 hebben de klagers gereageerd op de vragen en verzoeken van de bank, waarna tussen partijen verder is gecorrespondeerd.

2.3 Bij brief van 28 november 2022 heeft de bank de klagers geïnformeerd dat zij de particuliere en de zakelijke relatie opzegt op basis van haar clientonderzoek. De bank heeft de consumenten in deze brief ook geïnformeerd over de opname van hun persoonsgegevens in haar CAAML-register voor de duur van vijf jaar.

2.4 Bij brief van 13 januari 2023 hebben de klagers geprotesteerd tegen de beslissing van de bank. Over de bezwaren van de klagers hebben partijen verder gecorrespondeerd. De beëindiging van de bancaire relatie is hierdoor opgeschort. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft echter niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de klagers een klacht hebben ingediend bij Kifid.

2.5 In de procedure bij Kifid heeft de bank een beroep gedaan op vraag 36 onder punt 3 van het reglement.[1] Zij heeft de commissie verzocht om eerst alleen verweer te mogen voeren ten aanzien de behandelbaarheid van de klacht. Dit is toegestaan door de Voorzitter van de Geschillencommissie Kifid.

De klacht en vordering van de klagers

2.6 De klagers vorderen herstel van de bancaire relatie en verwijdering van de registratie in het CAAML-register van de bank. Zij hebben daartoe, kort samengevat en voor zo ver relevant, aangevoerd dat de bank op onjuiste gronden tot haar beslissing is gekomen; dat de klagers hun medewerking hebben verleend aan het clientonderzoek; dat zij onderliggende stukken hebben ingebracht; dat zij de vragen van de bank hebben beantwoord en dat de bank ten onrechte niet is ingegaan op hun wens om met behulp van een registeraccountant te voldoen aan de verdere verzoeken van de bank.

2.7 Ten aanzien van het beroep van de bank op de niet-behandelbaarheid van de klacht hebben de consumenten, kort samengevat, aangevoerd dat de commissie op grond van het reglement bevoegd is te oordelen over de opzegging van de particuliere relatie met de bank.

---

[1] De voor deze uitspraak relevante bepalingen uit het toepasselijke reglement (van 1 april 2022) staan opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Bovendien valt de stichting van de consumenten onder de definitie van 'consument' zoals bedoeld in vraag 5 onder punt 3 van het reglement. Daarin staat dat een rechtspersoon, waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd en een klacht kan indienen bij Kifid. Als voorbeelden staan genoemd de Vereniging van Eigenaren, de pensioen B.V. en de stamrecht B.V. De klagers stellen uitdrukkelijk dat de stichting vermogensbeheer voldoet aan deze bepaling en zij verzoeken de commissie om (tevens) een oordeel te geven over de beëindiging van de relatie door de bank met de stichting.

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft een beroep gedaan op niet-behandelbaarheid van de klacht en zij heeft daartoe, kort samengevat en voor zover relevant, het volgende aangevoerd.

2.9 De commissie is op grond van het reglement niet bevoegd te oordelen over de beëindiging van de zakelijke relatie met de klagers. Voor zover de commissie een oordeel zou geven over de opzegging van de particuliere relatie met de consumenten geldt dat deze opzegging het gevolg is van het handelen van de consumenten als bestuurder en aandeelhouder van de vastgoed-entiteiten. De commissie zal zich ten aanzien van de beëindiging van de particuliere relatie daarom alsnog (indirect) moeten buigen over de feiten en omstandigheden die zich in de zakelijke sfeer bevinden. Indien de klagers vervolgens de opzegging van de zakelijke relatie aan de burgerlijke rechter voorleggen betekent dat, dat hetzelfde feitencomplex door twee verschillende instanties wordt beoordeeld met de mogelijkheid van tegenstrijdige beslissingen. Dit kan niet de bedoeling zijn van het reglement en strookt niet met de beginselen van een goede procesorde, aldus de bank.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de klacht gelet op het toepasselijke reglement door haar kan worden behandeld. De commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is en licht dat oordeel hierna toe.

De klacht is niet behandelbaar

3.2 De commissie merkt als eerste op dat iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt een klacht kan indienen bij Kifid. Daarmee wordt bedoeld: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, en niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.[2]

[2] Zie vraag 5 onder 1 van het reglement.

Kifid behandelt daarnaast ook klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[3] Daaronder vallen klachten over de registratie van persoonsgegevens in de registers van de bank.

3.3 Vraag 1 en vraag 5 van het reglement staan er niet aan in de weg dat de commissie de klacht over de beëindiging van de particuliere relatie en de opname van de persoonsgegevens in het CAAML-register behandelt. In het onderhavige geval is echter het volgende van belang. Het gaat om een omvangrijk dossier met een omvangrijk feitencomplex waarbij inhoudelijk veel is gecorrespondeerd door partijen. Zowel de bank als de klagers beroepen zich uitsluitend op feiten en omstandigheden die binnen het zakelijke domein vallen, ofwel de handelsactiviteiten.

3.4 De commissie is in dit specifieke geval dan ook van oordeel dat zij de klacht op grond van vraag 3 onder punt 9 van het reglement niet kan behandelen. Hiervoor is redengevend het omvangrijke feitencomplex, de complexe structuur van de entiteiten van de consumenten en de omstandigheid dat voor het beoordelen van de klacht de commissie zou moeten oordelen over feiten en omstandigheden die zich uitsluitend in het zakelijke domein bevinden waarbij binnen de entiteiten omvangrijke vastgoedactiviteiten worden ontplooid. Dit zou de taak van de commissie ernstig in het gedrang brengen.

3.5 Dit geldt zowel ten aanzien van de consumenten als ten aanzien van de stichting. In het midden kan daarom blijven of de stichting valt onder de definitie van 'consument' zoals bedoeld in vraag 5 onder punt 3 van het reglement. De commissie concludeert daarom tot niet-behandelbaarheid van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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.

[3] Zie vraag 1 onder punt 2a van het reglement.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.
2. We behandelen ook:
a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd.

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:
1. de manier waarop een dienst is verstrekt voor de uitvoering van een naturaverzekering. Maar gaat de klacht over de uitvoering van rechtsbijstand op basis van een rechtsbijstandsverzekering? Dan kunt u wél bij ons terecht;
2. het handelen of niet-handelen van een financiële dienstverlener in zijn specifieke functie bij de uitgifte of (her) plaatsing van effecten;
3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.
Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

1. Een andere organisatie is bevoegd om uw klacht te behandelen. Bijvoorbeeld als er in de overeenkomst met de financiële dienstverlener staat dat klachten worden behandeld door een arbitrage-instituut.
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur.
3. Uw klacht is in behandeling bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. Of een rechtbank of andere rechterlijke instantie heeft uw klacht al behandeld en een rechterlijke uitspraak gedaan.
4. U heeft een klacht ingediend als onderdeel van een collectieve actie. Dit is een juridische procedure van een groep personen die hun belangen hebben gebundeld. U kunt bij Kifid alleen individueel klagen.
5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.
6. Uw klacht is 'kennelijk ongegrond'. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat uw klacht geen kans van slagen heeft.

7. *De financiële dienstverlener waartegen u klaagt is failliet gegaan, heeft uitstel van betaling gekregen, of is onderworpen aan een schuldsaneringsregeling. Ook als een noodregeling op hem van toepassing is geworden, behandelen wij uw klacht niet.*
8. *U vordert meer dan 1.000.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten). In dat geval behandelt Kifid uw klacht alleen tot 1.000.000 euro.*
9. *De behandeling van uw klacht brengt de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang. Bijvoorbeeld als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van uw klacht te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is.*

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

1. *Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.*
2. *Als u de financiële dienst waar de klacht over gaat niet zelf heeft afgenomen, maar wel handelt voor privédoeleinden, dan kunt u in de volgende gevallen een klacht indienen: a. u heeft een eigen vorderingsrecht op grond van de verzekering waar de klacht over gaat. Of volgens de wet een eigen recht op schadevergoeding door de verzekeraar. Dit geldt alleen niet voor de zogenaamde 'directe actie' van artikel 7:954 van het Burgerlijk Wetboek; b. u bent de partner of ex-partner van de verzekeringnemer en u heeft een direct financieel belang bij de levensverzekering waar de klacht over gaat; c. u klaagt over een pensioenverzekering en bent (gewezen) deelnemer aan een pensioenregeling, gepensioneerde of (gewezen) partner, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet; d. u klaagt over de verwerking van uw persoonsgegevens in registers met interne of externe werking.*
3. *Ook een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd, kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een Vereniging van Eigenaren (VvE) of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen BV of een stamrecht BV.*
4. *Gaat de klacht over een kredietregistratie bij de Stichting BKR? Dan kan de natuurlijke persoon waarvan de persoonsgegevens zijn verwerkt een klacht indienen. Dat kan dus ook als hij beroeps- of bedrijfsmatig handelt of op grond van de wet of overeenkomst aansprakelijk is voor het voldoen van de betalingsverplichtingen uit een krediet verstrekt aan een rechtspersoon.*