Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0660

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	18 augustus 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), samen te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Opzegging bankrelatie. De bank heeft de relatie met de consumenten beëindigd, omdat zij in Gibraltar wonen en volgens de bank onvoldoende binding met Nederland hebben en geen noodzaak hebben om de bancaire producten bij de bank te behouden. Gibraltar is door de Europese Commissie aangemerkt als Hoog Risico Derde Land. De consumenten beklagen zich over de opzegging. De commissie is van oordeel dat de bank de relatie met de consumenten mocht opzeggen omdat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) 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 consumenten 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 Consument 1 hield jarenlang een betaalrekening, spaarrekening en creditcard aan bij de bank. Vanaf 2014 had consument 2 via een volmacht toegang tot deze bankproducten. Op het gebruik van de rekeningen en de creditcard zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard.

Relevante bepalingen uit de ABV zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Sinds 2009 wonen de consumenten in Gibraltar. Op 22 mei 2023 heeft de bank vragen gesteld aan de consumenten, omdat Gibraltar door de Europese Commissie vanwege een verhoogd risico op witwassen en terrorismefinanciering is aangemerkt als een Hoog Risico Derde Land. De consumenten hebben die vragen beantwoord. Op 20 augustus 2024 heeft de bank weer vragen voorgelegd aan de consumenten. Ook die vragen hebben de consumenten beantwoord.

2.3 Met een brief van 15 januari 2025 heeft de bank aan de consumenten kenbaar gemaakt dat volgens de bank de binding van de consumenten met Nederland ontbreekt. De bank heeft de consumenten in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren, zodat de bank die reactie kan meenemen in haar beslissing of de bancaire relatie met de consumenten beëindigd wordt. De consumenten hebben hierop gereageerd op 15 januari 2025.

2.4 In een brief van 18 februari 2025 heeft de bank aan de consumenten medegedeeld dat zij de bancaire relatie met hen opzegt per 21 april 2025. De reden is dat de consumenten geen duidelijke economische, fiscale of sociale binding hebben met Nederland. In die brief is opgenomen dat de consumenten de mogelijkheid hebben om bezwaar te maken tegen de opzegging. De consumenten hebben bezwaar gemaakt en, toen hun bezwaar werd afgewezen, een klacht ingediend bij de bank.

2.5 De bank heeft de klacht van de consumenten afgewezen en de bancaire relatie met de consumenten per 21 april 2025 beëindigd.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten beklagen zich over de opzegging van de rekeningen en creditcard op grond van onvoldoende binding met Nederland. Volgens de consumenten wil de bank geen periodiek onderzoek doen naar hun financiën. Consument 1 is al 40 jaar lid van de bank en hij woont en werkt al sinds 2009 in Gibraltar. De financiële achtergrond van de consument is bekend bij de bank. Het bestedingspatroon van consument 1 is niet ingewikkeld of verdacht.

2.7 Volgens de bank heeft consument 1 onvoldoende binding met Nederland, maar door de opzegging door de bank dreigt hij zijn binding met Nederland juist te verliezen. Het wordt een stuk moeilijker omdat hij zijn creditcard ook nodig heeft voor zijn werk.

2.8 Daarnaast beklagen de consumenten zich over de bejegening door het Offboarding team van de bank. Zowel tijdens telefonisch contact met de consumenten als vanwege het ontbreken van een naam bij de ondertekening van brieven.

2.9 De consumenten vorderen dat de bank de relatie met hen herstelt. En een schade-vergoeding van € 1.000,-, omdat reizen zonder creditcard een stuk moeilijker is.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover gaat de beoordeling?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de relatie met de consumenten mocht beëindigen. De commissie is van oordeel dat de bank dat mocht doen en licht dat als volgt toe.

Toetsingskader

3.2 Het uitgangspunt is dat de bank op grond van artikel 35 ABV bevoegd is om de bancaire relatie op te zeggen. Of een opzegging op grond van dit artikel rechtsgeldig is, moet worden beoordeeld aan de hand van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW, zie de bijlage). Die regel houdt in dat het beroep van de bank op artikel 35 ABV niet rechtsgeldig is wanneer dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar* is.[1] Bij de beoordeling daarvan moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, waaronder de wijze waarop de bank rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten. Binnen dit kader speelt ook een zorgplicht van de bank jegens de consumenten een rol, die is neergelegd in de in artikel 2 ABV.[2] Of de bank de bancaire relatie mocht opzeggen, moet worden beoordeeld aan de hand van alle feiten en omstandigheden die bekend waren ten tijde van de opzegging.

Mocht de bancaire relatie opgezegd worden?

3.3 De bank geeft de volgende toelichting voor de opzegging van de relatie met de consumenten. Op grond van artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft, zie de bijlage) moet de bank een cliëntenonderzoek uitvoeren. Op grond van artikel 8 Wwft (zie de bijlage) moet er een verscherpt onderzoek plaatsvinden als de klant woont in een gebied dat is aangemerkt als een Hoog Risico Derde Land. Gibraltar is zo'n gebied, dus daarom heeft de bank een verscherpt onderzoek uitgevoerd naar de consumenten. De consumenten brengen hiertegen in dat Gibraltar al van de wereldwijde grijze lijst af is. Door politieke spelletjes door Spanje staat Gibraltar tijdelijk nog op de grijze lijst van de EU. Maar er zijn onderhandelingen gaande, waardoor Gibraltar waarschijnlijk terugkomt in de EU.

---

[1] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:2014:2929, dit arrest en andere overheidsrechtspraak zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532.

De bank reageert hierop dat Gibraltar inderdaad van de lijst van de Financial Action Task Force (FATF) af is, maar dat de bank het onderzoek moest uitveren omdat het gebied nog steeds op de lijst van de Europese Commissie staat. De commissie volgt de bank hierin en stelt vast dat de bank verscherpt onderzoek moest uitvoeren vanwege de woonplaats Gibraltar. Bovendien moet de opzegging beoordeeld worden aan de hand van de omstandigheden op dat moment. De onderhandelingen omtrent de status van Gibraltar waren ten tijde van de opzegging (en ook nu nog) niet afgerond. Er kon daarom niet vooruit worden gelopen op een uitkomst van die onderhandelingen.

3.4 De bank stelt verder dat zij in het cliëntenonderzoek de aard en het doel van de relatie met de consumenten moet kunnen verklaren. De bank heeft in dat kader onderzocht of de consumenten voldoende binding hebben met Nederland, en of er een noodzaak is om de producten bij de bank aan te houden. Volgens de bank is die binding er onvoldoende. Volgens de consumenten is die binding er wel. Consument 1 werkt als zeevarende al 34 jaar bij een Nederlands offshorebedrijf. Hij werkt zes weken op en zes weken af op Belgisch grondgebied. Zijn fiscale binding is niet meer met Nederland, maar nog steeds met de EU, met België. Consument 1 betaalt al zijn belastingen en sociale premies in België. Zijn loon wordt gestort in euro's en zijn ouders, kinderen en kleinkind wonen in Nederland. Hij bezoekt hen ongeveer vijfmaal per jaar (50 dagen per jaar). Consument 1 heeft alleen een Nederlands paspoort en Burgerservicenummer. Hij heeft een Nederlands telefoonnummer, omdat dat makkelijker is voor zijn Nederlandse familie, en hij heeft maandelijks een Nederlands staatslot. De consumenten wonen hemelsbreed 500 meter van de Spaanse grens. Zij doen daar ook vaak hun boodschappen, dus hun binding met de EU en de noodzaak voor het betalen in euro's is in grote mate aanwezig.

3.5 De bank stelt dat de consumenten onvoldoende binding hebben met Nederland, omdat consument 1 werkt voor een Belgische werkgever, loon ontvangt dat afkomstig is van een Belgische rekening en belasting en sociale premies in België betaalt. Bovendien beschikken de consumenten over een betaalrekening bij Revolut. Consument 1 kan zijn loon op die rekening ontvangen. Daar komt bij dat de consumenten geen concrete plannen hebben om terug te keren naar Nederland. De familiebezoeken aan Nederland zijn in dit licht voor de bank onvoldoende om te kunnen concluderen dat er sprake is van binding met Nederland en noodzaak om de klantrelatie te laten voortbestaan.

3.6 De consumenten stellen echter dat nog niet iedereen internetbanken zoals Revolut voor vol aanziet. Het is voor de consumenten onmogelijk om een auto te huren als zij naar Nederland gaan, aangezien internetbankkaarten niet geaccepteerd worden door het verhuurbedrijf. De eerste salarisbetaling op de rekening bij Revolut was drie weken te laat, maar dat is inmiddels opgelost. Het is bovendien niet overal mogelijk om Nederlandse diensten met een buitenlandse IBAN te betalen.

3.7 Ook stellen de consumenten dat het voor hen niet mogelijk is om een normale rekening in Nederland te openen, omdat de eerste vraag die gesteld wordt, is 'bent u geweigerd bij een andere bank?'.

De consumenten hebben een Nederlandse en Belgische internetbank geprobeerd, maar toen zij hun adres invoerden, werden zij al geweigerd. Een rekening openen in Gibraltar is niet wenselijk, omdat consument 1 dan loonverlies zal ondervinden door omwisselkosten, en omdat zij veelal in euro's betalen. In Gibraltar worden bovendien geen creditcards verstrekt. Consument 1 reist elke zes weken over heel de wereld en het verlies van zijn creditcard kan daarin veel complicaties met zich meebrengen.

3.8 De consumenten hebben tot slot geen goed gevoel bij de opstelling van de bank. Als zij op deze manier handelt, is er geen controle op het financiële stelsel van mensen die in zogenaamde zwarte of grijze gebieden wonen. Nu doen de consumenten bankzaken via internet, daarmee voldoet de bank niet aan haar poortwachtersrol tegen witwassen en terrorismefinanciering.

3.9 Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consumenten om de rekeningen en creditcard bij de bank te behouden, is de commissie van oordeel dat geen sprake is van een opzegging die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[3] De toelichting die de bank heeft gegeven, is een duidelijke en aanvaardbare beleidskeuze. Daarbij is ook van belang dat de bank de consumenten een termijn van twee maanden heeft geboden om hun bankzaken anders te regelen en niet is gebleken dat de consumenten hun bankzaken niet anders kunnen regelen. De moeilijkheden om een auto te huren en andere creditcarduitgaven te doen, wegen in dit verband niet zwaar genoeg. De bank heeft de in artikel 2 ABV voorgeschreven zorgvuldigheid bij het opzeggen van de klant-relatie dan ook in acht genomen. Ook het argument van de consumenten dat de bank niet zou voldoen aan haar poortwachtersrol, leidt niet tot een ander oordeel. De bank heeft onderzoek gedaan door de aard en het doel van de relatie met de consumenten te onderzoeken en zij is vrij in haar keuze om in dit geval de relatie te beëindigen. Zoals de bank naar voren gebracht heeft, hebben andere financiële instellingen ook hun verplichtingen op het gebied van het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering.

Schadevergoeding

3.10 Omdat de conclusie luidt dat de bank de bancaire relatie mocht opzeggen, ontbreekt een grond om schadevergoeding aan de consumenten toe te wijzen. De vordering tot betaling van schadevergoeding wordt dan ook afgewezen.

Bejegening

3.11 In reactie op de klacht van de consumenten over het contact met de bank, stelt de bank dat zij de feedback over onprettig telefonisch contact heeft doorgegeven aan de betreffende afdeling, zodat daaruit lering kan worden getrokken.

[3] Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2025-0490, te vinden op www.kifid.nl.

Over het ontbreken van een naam onder brieven, stelt de bank dat die namen ontbreken om de veiligheid van die medewerkers te kunnen waarborgen, door te voorkomen dat medewerkers in privé (bijvoorbeeld via social media) worden benaderd. Dit neemt niet weg dat de bank altijd bereid is om de consumenten telefonisch te woord te staan, zoals ook in één van de brieven vermeld is. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee afdoende gereageerd heeft op de klacht van de consumenten over de bejegening.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen artikelen 2 en 35 ABV van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Deze bijlage bevat bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden en uit het Burgerlijk Wetboek.

Algemene Bankvoorwaarden

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. 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 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.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

(...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 3

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 redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;

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 en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

f. *redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.*

(...)

Artikel 8

1. Een instelling verricht, in aanvulling op artikel 3, tweede tot en met vierde lid, verscherpt cliëntenonderzoek in ten minste de volgende gevallen:

a. *indien de zakelijke relatie of transactie naar haar aard een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme met zich brengt;*

b. *indien de staat waar de cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft op grond van artikel 9 van de vierde anti-witwasrichtlijn door de Europese Commissie is aangewezen als staat met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme.*

(...)