Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0776

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2024
Klacht van	De consument
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

Behandelbaarheid klacht. De bank heeft vanwege haar landenbeleid de bankrelatie met de consument beëindigd. De consument vordert herstel van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat zij de klacht van de consument op grond van vraag 3 onder 2 van het reglement niet kan behandelen omdat Kifid de klacht al eerder heeft behandeld. De klacht is niet behandelbaar.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024 (hierna: 'het reglement') en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlage. 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument woont in Venezuela.

2.2 De consument had twee betaalrekeningen en een beleggersspaarrekening bij de bank.

2.3 In 2019 heeft de consument tegen de bank een klacht ingediend bij Kifid. In het kort ging het er in die zaak om dat de bank vanwege haar landenbeleid had besloten om de bank-relatie met de consument, die toen ook al in Venezuela woonde, te beëindigen. De consument vorderde in die zaak dat hij gebruik mocht blijven maken van zijn rekeningen bij de bank.

De Geschillencommissie heeft in die zaak op 30 december 2019 (GC Kifid nr. 2019-1085) geoordeeld dat de bank de bankrelatie mocht beëindigen en de vordering van de consument afgewezen.

2.4 In oktober 2022 en februari 2023 heeft de bank de consument schriftelijk geïnformeerd dat zij heeft besloten om haar diensten niet meer aan te bieden aan klanten die in Venezuela wonen en heeft de consument verzocht om zijn producten bij de bank te beëindigen.

2.5 Vanaf januari 2024 is de consument bezig geweest met het vervangen van de bankpas omdat deze in april 2024 zou verlopen. Hij heeft hierover verschillende keren contact gehad met de bank.

2.6 Per brief van 22 februari 2024 aan de consument heeft de bank de bankrelatie per 22 april 2024 opgezegd. Omdat de bank geen reactie ontving, heeft zij de rekeningen van de consument eind april 2024 opgeheven. Begin mei 2024 heeft de consument vastgesteld dat de bank de rekeningen had beëindigd. Hierop heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en vervolgens bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert herstel van de bankrelatie.

2.8 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag:

- De consument is al ruim 20 jaar klant van de bank. Toen hij de rekening openende woonde hij ook al in Venezuela. Er is geen enkele reden om de consument als klant te weren. Maandelijks betaalt hij een extra bedrag van € 25,- omdat de bank haar klanten buiten de Europese zone moet controleren. Er is nooit sprake geweest van illegale transacties of illegale handelingen.
- Hoewel de consument een bankrekening in Venezuela heeft, heeft hij de betaalrekening bij de bank nodig. Zo kan hij geen geld overmaken van Nederland naar Venezuela, omdat er sinds 2019 sancties zijn ingesteld door de VS tegen internationale banktransacties van en naar Venezuela. Het gebruik van zijn bankpas in Venezuela is daarom van zeer groot belang. Ook wordt zijn pensioen overgemaakt naar de betaalrekening bij de bank.
- De bank heeft de consument nooit geïnformeerd over de beëindiging van de bankrelatie. Hij heeft geen bericht ontvangen via de bankmail. Ook de brieven heeft hij niet gehad, de bank was maar al te goed op de hoogte van de slechte postbezorging in Venezuela, omdat de bank vestigingen heeft gehad in Venezuela.

Het verweer

2.9 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

Waar deze zaak over gaat

3.1 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank de bankrelatie niet mocht beëindigen en vordert herstel van de bankrelatie.

3.2 De bank heeft diverse verweren gevoerd tegen de klacht van de consument. Het meest verstrekkende verweer is dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is. Voordat de commissie toekomst aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, zal zij daarom eerst moeten beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is.

Is de klacht behandelbaar?

3.3 De bank heeft aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat Kifid de klacht al eerder heeft behandeld en daarin uitspraak heeft gedaan (GC Kifid nr. 2019-1085). De commissie is van oordeel dat het verweer van de bank slaagt en dat de klacht van de consument niet-behandelbaar moet worden verklaard. Zij zal hierna toelichten hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

3.4 In vraag 3 van het reglement is bepaald in welke situaties Kifid een klacht van een consument niet kan behandelen. In vraag 3 onder 2 staat – voor zover relevant – het volgende:

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. Dit geldt niet als bij de sluiting van het eerdere dossier de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid open is gehouden.

3.5 De commissie constateert dat, evenals de vorige klacht uit 2019, het in de nieuwe klacht gaat om de beëindiging van de bankrelatie omdat de consument in Venezuela woont. De consument vond in de vorige klacht dat de bank de bankrelatie niet mocht opzeggen. In deze klacht stelt de consument dit ook. Daarmee is in feite sprake van dezelfde klachten. Gelet hierop en de overwegingen van de Geschillencommissie in haar uitspraak uit 2019, is de commissie van oordeel dat zij de klacht van de consument niet kan behandelen omdat de klacht al is behandeld.

Conclusie

3.6 De commissie concludeert dat de klacht van de consument op grond van het reglement niet behandelbaar is. De commissie komt daarom niet meer toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument.

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 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