Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0347
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de beëindiging van de bankrelatie. De bank heeft de consument vragen gesteld in het kader van het cliëntenonderzoek zoals bedoeld in de Wwft. De bank heeft geconcludeerd dat de consument onvoldoende heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek en zij heeft om die reden de bankrelatie met de consument beëindigd. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe over mocht gaan. De bank is niet gehouden om de bankrelatie te herstellen, nu niet is gebleken dat de bank (alsnog) antwoord heeft gekregen op de gestelde vragen. De consument heeft haar gevorderde schade onvoldoende onderbouwd, waardoor de tekortkoming van de bank niet is komen vast te staan. De schade die de consument heeft gevorderd is daarom niet toewijsbaar.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 april 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting samen met haar vertegenwoordiger de heer mr. E.P. Groot (advocaat). Namens de bank namen deel de heer mr. [naam 1] (senior adviseur klachtenmanagement) en de heer [naam 2] (SMA risico expert).

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 hield tot enig moment bij de bank drie privé bankrekeningen aan. De consument voert een onderneming, waarvoor zij geen zakelijke rekening bij de bank had geopend. De consument gebruikte voor haar onderneming de privé bank-rekeningen. De ondernemingsactiviteiten van de consument hebben betrekking op werkzaamheden in haar stomerij en het onderverhuren van drie kamers in het pand waar ook de stomerij is gevestigd.

2.2 Op 10 augustus 2020 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank over het cliëntenonderzoek dat de bank wilde uitvoeren. Vervolgens heeft de bank op 12 en 26 augustus 2020 de consument per brief verzocht om contact met haar op te nemen. De consument is niet ingegaan op het verzoek van de bank.

2.3 Op 10 september 2020 heeft de bank de consument per brief nader geïnformeerd over het cliëntenonderzoek. In de brief heeft de bank de consument opnieuw verzocht om binnen tien werkdagen contact op te nemen. Verder heeft de bank de consument in de brief gewaarschuwd dat zij haar betaalpas kan blokkeren of de bankrelatie kan beëindigen als de consument niet tijdig reageert.

2.4 Op 24 september 2020 heeft de bank de consument opnieuw een brief gestuurd vanwege het uitblijven van een reactie van de consument. In de brief heeft de bank de consument opnieuw een termijn gegeven van tien werkdagen om contact op te nemen. Daarbij heeft de bank de consument opnieuw gewaarschuwd dat zij de bankrelatie kan beëindigen als de consument niet tijdig reageert. Daarnaast heeft de bank aangekondigd dat zij de betaalpas van de consument zal blokkeren op 7 oktober 2020.

2.5 Op 11 november 2020 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin zij heeft verwezen naar het gevoerde telefoongesprek van 10 augustus 2020. In de brief heeft de bank de inhoud van het telefoongesprek bevestigd, waarin de consument heeft verklaard dat zij geen medewerking wil verlenen aan het cliëntenonderzoek. In de brief heeft de bank de consument geïnformeerd over de informatie die zij van de consument nodig heeft, namelijk informatie over de herkomst van de stortingen die in de voorafgaande achttien maanden hebben plaatsgevonden van totaal € 19.160,- en door de consument verhuurde objecten. Op 19 november 2020 heeft opnieuw een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank over het cliënten-onderzoek.

2.6 Op 10 mei 2021 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij geen reactie heeft ontvangen op haar brief van 11 november 2020. In de brief heeft de bank de consument opnieuw een termijn verleend om de verzochte informatie aan te leveren vóór 24 mei 2021.

2.7 Op 10 juni 2021 heeft de bank de consument per aangetekende brief geïnformeerd dat zij besloten heeft om de bankrelatie per 10 augustus 2021 te beëindigen, omdat de consument ontoereikend gehoor heeft gegeven aan de verzoeken van de bank. In de brief heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij ook haar persoonsgegevens zal opnemen in haar interne waarschuwingslijst voor de duur van vijf jaar. Hierdoor wordt de bank - inclusief haar dochterondernemingen - erop geattendeerd dat de bankrelatie is opgezegd vanwege het risico om betrokken te raken bij witwassen of het financieren van terrorisme als de consument (opnieuw) een product of dienst wil afnemen.

2.8 Op 29 juni 2021 heeft de consument schriftelijk bezwaar gemaakt bij de bank over de voorgenomen maatregelen. Op 6 juli 2021 heeft de bank per brief gereageerd op het bezwaar van de consument. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. De bankrekeningen van de consument zijn per 16 december 2021 door de bank opgeheven en het saldo is overgeboekt naar een bankrekening van de consument bij een andere bank.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat de bank ten onrechte heeft besloten om de bankrelatie met haar te beëindigen. Er is namelijk geen reden om de bankrelatie te beëindigen, omdat de consument een verklaring heeft gegeven voor de contante stortingen en de inkomsten uit huur. Het pand waar de consument haar onderneming in voert is met toestemming van de toenmalige verhuurder gesplitst in een stomerij en enkele kamers. De kamers worden verhuurd en de huur wordt contant betaald. De consument heeft geen pinautomaat. De huurders verblijven soms kort en beschikken niet over een Nederlandse bankrekening. Betalingen gaan altijd met een kwitantie. Deze contante betalingen worden dan later weer op één van de bankrekeningen van de consument gestort. Dit is ook door de fiscus geaccepteerd. Het zijn dus de betalingen die op afschriften als ‘rent/huur’ worden aangemerkt. Je hoeft geen eigenaar te zijn om iets te kunnen verhuren. De huurder kan namelijk ook een pand onderverhuren. De consument zag eerder niet het nut in van de door de bank gestelde gevragen en verleende daarom geen medewerking aan het onderzoek, maar zij wil eigenlijk wel medewerking verlenen. Daarnaast is de consument geschrokken over de toonzetting van de brieven van de bank, omdat die leken te suggereren dat zij in verband werd gebracht met witwassen en terrorisme.

2.10 De consument vordert van de bank een bedrag van € 2.000,- wegens ongemak, aantasting eer en goede naam en de kosten van rechtsbijstand. Daarnaast vordert de consument wettelijke rente vanaf 21 oktober 2021 over de helft van het gevorderde bedrag.

Het verweer

2.11 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 gaat het om?

3.1 Voorop staat dat de klacht van de consument géén betrekking heeft op de opname van de persoonsgegevens van de consument op de interne waarschuwingslijst van de bank. De vragen die de commissie in deze kwestie dient te beantwoorden is of de bank de bankrelatie met de consument dient te herstellen en of de bank gehouden is om de consument een schadebedrag te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank niet is gehouden de bankrelatie te herstellen en evenmin gehouden is om een schadevergoeding te betalen. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Het beoordelingskader

3.2 Als uitgangspunt geldt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Daarbij geldt dat een regel uit de overeenkomst tussen partijen niet van toepassing kan zijn als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

3.3 Op grond van artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is de bank verplicht om cliëntenonderzoek te verrichten ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Volgens artikel 3 lid 2 sub d Wft stelt het cliëntenonderzoek de bank in staat om ‘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’. Als de bank het cliëntenonderzoek niet kan verrichten, dient zij de overeenkomst te beëindigen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft.

De bank is niet verplicht om de bankrelatie te herstellen

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht is om de bankrelatie met de consument te herstellen. De commissie baseert dat op de volgende gronden.

3.5 Vaststaat dat de bank de consument meerdere malen zowel telefonisch als per brief heeft verzocht om informatie over de activiteiten op haar bankrekeningen in het kader van het cliëntenonderzoek zoals bedoeld in artikel 3 Wwft. De bank heeft de consument daarbij gewaarschuwd over de gevolgen bij een niet tijdige reactie, zoals de beëindiging van de bankrelatie. De bank heeft de consument hierover brieven gestuurd op 12 augustus 2020, 26 augustus 2020, 10 september 2020, 24 september 2020, 11 november 2020 en 10 mei 2021. In het bijzonder heeft de bank de consument gevraagd naar de contante stortingen op de bankrekeningen tussen april 2019 en oktober 2020 voor een totaalbedrag van € 19.160,-.

3.6 Verder is gebleken dat de bank op 10 augustus 2020 en 19 november 2020 telefonisch contact met de consument opgenomen. Uit die gesprekken is gebleken dat de consument geen medewerking wilde verlenen aan het cliëntenonderzoek. De consument heeft echter in haar repliek en tijdens de zitting verklaard dat zij wel degelijk medewerking wilde verlenen aan het cliëntonderzoek. De commissie overweegt dat deze stelling van de consument niet wordt ondersteund door de stukken in het dossier. Er is geen schriftelijke onderbouwing waaruit blijkt dat de consument heeft gereageerd op de verzoeken van de bank. Daarnaast blijkt uit de brief van de bank van 11 november 2020 dat de consument in het telefoongesprek van 10 augustus 2020 had aangegeven dat zij niet wilde meewerken aan het cliëntenonderzoek. Niet is gebleken dat de consument op deze brief heeft gereageerd. Ter zitting heeft de consument verklaard dat zij de brief van 11 november 2020 niet vertrouwde, omdat de handtekening en het logo van de bank ontbraken aan de brief. Dit wantrouwen van de consument kan de commissie echter niet volgen. De brief van 11 november 2020 was namelijk niet de enige brief die de consument van de bank heeft ontvangen over het cliëntenonderzoek. De andere brieven die de consument van de bank had ontvangen beschikten wel over een logo en handtekening en ondersteunen juist de inhoud van de brief van 11 november 2020. Uit het bezwaarschrift van de gemachtigde van de consument van 15 juli 2021 blijkt ook dat de consumenten deze brieven van de bank had ontvangen. Uit dat bezwaarschrift volgt dat de consument boos was over de toon van de brieven en dat zij niet het nut zag van de gestelde vragen.

3.7 Uit het dossier is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de consument (uiteindelijk voldoende) heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek.

De consument heeft niet gereageerd op de brief van de bank van 11 november 2020 dat zij niet wilde meewerken aan het cliëntenonderzoek. Evenmin is gebleken dat de consument in ieder geval vóór de beëindiging van de bankrelatie heeft gereageerd op de verschillende schriftelijke en telefonische verzoeken die de bank heeft gedaan aan haar om uitleg te geven over de contante stortingen en de objecten die zij (onder)-verhuurt. Hoewel de consument enige algemene uitleg heeft gegeven over de contante stortingen en het pand dat zij (onder)verhuurt, heeft de consument nagelaten het verband *te onderbouwen* tussen de concrete contante stortingen van een totaalbedrag van € 19.160,- en de inkomsten uit (onder)verhuur en de stomerij. Tijdens de zitting heeft de gemachtigde van de consument verklaard dat sprake was van bewijsnood. Deze stelling kan de commissie niet volgen, nu de consument al sinds augustus 2020 ermee bekend was dat de bank informatie wilde over de contante stortingen en het (onder)verhuurde pand en dit onderzoek uiteindelijk ook de periode augustus 2020, september 2020 en oktober 2020 betrof. Daarbij mag van de consument verwacht worden dat zij een zekere mate van administratie bijhoudt bij het voeren van een dergelijke onderneming. Het is daardoor niet aannemelijk dat de consument niet over meer informatie beschikte dan zij tot op heden aan de bank heeft verstrekt.

3.8 De commissie concludeert dat de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft, omdat het cliëntenonderzoek niet kon worden afgerond. De commissie is van oordeel dat de bank de consument voldoende gelegenheid heeft geboden om de informatie te verschaffen die nodig was en haar voldoende heeft gewaarschuwd voor de gevolgen bij het niet nakomen van de verzoeken in het kader van het cliëntenonderzoek. Nu de consument de bank nog steeds onvoldoende onderbouwing heeft verstrekt over de contante stortingen tussen april 2019 en oktober 2020, is de commissie eveneens van oordeel dat de bank niet gehouden is de bankrelatie met de consument te herstellen.

De bank is niet verplicht om de consument een schadevergoeding te betalen

3.9 Tot slot merkt de commissie op dat de consument van de bank een bedrag heeft gevorderd van € 2.000,-. De gronden die de consument hiervoor heeft aangedragen betreffen ongemak, aantasting eer en goede naam en kosten rechtsbijstand. De consument heeft echter nagelaten haar vordering voldoende te onderbouwen, waardoor de aansprakelijkheid van de bank voor de gevorderde schade niet is komen vast te staan. Dit leidt ertoe dat de vordering van de consument niet toewijsbaar is.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht van de consument ongegrond is en zij wijst de vordering van de consument 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 regel 7 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.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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:

(…)

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.

(…)

5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;

b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;

c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;

d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;

e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;

(…)

Artikel 5

(…)

3. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.

(…)"

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 5
1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.
De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
(…)

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 35 – Opzeggen 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.