

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-433 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 18 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft de bankrelatie met een in het buitenland woonachtige Consument beëindigd. De redenen die de Bank daarvoor heeft gegeven zijn (i) dat zij zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in het land waarin Consument woont geen diensten in dat land mag aanbieden en (ii) dat het land waarin Consument woont gekwalificeerd wordt als land met een verhoogd risico, waardoor de Bank volgens de Wwft verplicht is een cliëntenonderzoek uit te voeren, dat hoge kosten met zich brengt. De Commissie oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat de beëindiging van de relatie naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de reactie van Consument naar aanleiding van de uitspraken GC Kifid, 2018-280 en 2018-281;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

Consument heeft op 13 juli 2017 van de Bank per brief de volgende mededeling ontvangen:

“Volgens onze gegevens woont u in [naam land] en bankiert u bij ons in Nederland. Er gelden strenge wetten om in het buitenland onze dienstverlening aan te mogen bieden. En het brengt steeds meer risico met zich mee. De kosten hiervoor worden dan ook steeds hoger, terwijl het aantal klanten dat hier gebruik van maakt juist kleiner wordt. We hebben daarom besloten ons vooral te richten op de Europese markt. Dit besluit betekent helaas wel dat we u moeten vragen uw producten bij ons te beëindigen. [...]

Wat gebeurt er als u niets doet?

U heeft tot 6 maanden na de datum bovenaan deze brief om een rekening te openen bij een andere bank en al uw producten bij ons te beëindigen. In het bijgevoegde informatieblad staat beschreven hoe u dat doet. Is het na die 6 maanden nog niet gelukt, dan doen wij dit voor u. Dat betekent dat uw rekening(en) geblokkeerd wordt en u geen toegang meer heeft tot internet- en mobiel bankieren. Ook worden eventuele automatische incasso's niet meer verwerkt.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert voortzetting van de dienstverlening door de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument bankiert reeds sinds 1993 bij de Bank thans als expat. In 2003 is hij geëmigreerd naar [naam land]. Hij heeft voor zijn bankrekening een postadres in Nederland aangehouden. Per brief van 13 juli 2017 heeft de Bank ten onrechte eenzijdig de bancaire relatie met Consument opgezegd. Deze opzegging acht Consument om de volgende redenen onrechtmatig:

- Er is sprake van discriminatie ten opzichte van de in Europa wonende rekeninghouders van de Bank;
- De dienstverlening wordt aangeboden in Nederland aan een Nederlands staatsburger, die in [naam land] woont. Alleen dit laatste feit mag vanwege de door Bank in acht te nemen zorgplicht geen reden zijn de bancaire relatie op te zeggen;
- Daarbij geldt dat de Bank heeft toegegeven dat het daadwerkelijk gebruik van de rekening geen aanleiding vormt voor het opzeggen van de rekening. De rekening is door de jaren heen normaal gebruikt, waardoor er geen reden is de relatie op te zeggen;
- Via geautomatiseerde systemen en software wordt het steeds gemakkelijker gebruik op te sporen en te rapporteren dat niet binnen het normale spectrum valt. De motivering voor de opzegging door de Bank is derhalve niet plausibel en onredelijk.

Ook de hogere kosten die de Bank heeft gesteld te moeten maken voor het aanhouden van de relatie zijn onvoldoende aannemelijk gemaakt;

- Ten onrechte heeft de Bank de voorgenomen opzegging van de relatie niet opgeschort in afwachting van het oordeel van de Commissie.

Verweer van de Bank

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

4 Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte de bancaire relatie met Consument heeft beëindigd. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Indien de Bank gebruik maakt van een in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de relatie, moet de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, die meebrengt dat de beëindiging door de Bank op grond van een dergelijke bevoegdheid niet rechtsgeldig is indien gebruikmaking van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929). Bij de binnen dit kader af te wegen belangen speelt onder meer ook een rol de in artikel 2 ABV neergelegde zorgplicht (zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532).

4.3 Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte de bancaire relatie heeft beëindigd. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat zij op grond van diverse wet- en regelgeving niet gerechtigd is om bepaalde bancaire diensten aan te bieden in [naam land], zonder daarvoor een vergunning te hebben.

4.4 Ten eerste heeft de Bank in dat kader aangegeven dat zij een vergunning in Nederland heeft en diensten verleent aan een klant die niet in Nederland woont. De Bank verleent vanuit Nederland grensoverschrijdende diensten aan iemand die in [naam land] woonachtig is. Daarbij moet de Bank voldoen aan de wet- en regelgeving die in [naam land] van toepassing is. De Bank heeft gemotiveerd gesteld dat het zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in [naam land] niet voor haar toegestaan is daar bancaire diensten aan te bieden.

- 4.5 Ten tweede heeft de Bank verwezen naar artikel 3 Wwft, in het kader waarvan de Bank ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme een cliëntenonderzoek moet verrichten. Wanneer er sprake is van een verhoogd risico dient de Bank op grond van artikel 8 Wwft een aanvullend cliëntenonderzoek te doen. De Bank heeft gemotiveerd gesteld dat [naam land] gekwalificeerd dient te worden als een land met een verhoogd risico. Vanwege de kosten die het aanvullend onderzoek met zich brengt, heeft de Bank besloten haar beleid aan te passen.
- 4.6 Consument heeft hiertegen aangevoerd dat deze wetgeving niet op hem van toepassing is, omdat hij en zijn echtgenote Nederlandse staatsburger zijn en zij de betaalrekening slechts gebruiken voor transacties en overboekingen naar Nederlandse staatsburgers en instellingen. De Commissie oordeelt dat niet ter zake doet waarvoor de betaalrekening door Consument wordt gebruikt. Evenmin is van belang van welk land Consument staatsburger is. Doorslaggevend voor de regelgeving waarop de Bank haar stellingen baseert dat zij de dienstverlening mag beëindigen, is de plaats waar de Bank haar diensten aan Consument verleent. Dat land is [naam land].
- 4.7 In het licht van deze omstandigheden komt de Commissie tot het oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat de beëindiging van de bancaire relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat de Bank in haar beleid niet naar haar beste vermogen met de belangen van Consument heeft rekening gehouden, zoals wordt voorgeschreven door artikel 2 ABV, is de Commissie niet gebleken. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie in haar afweging voldoende de belangen van Consument meegenomen, die zich tegen de beëindiging van de relatie verzetten. De Bank heeft niet ten onrechte geconcludeerd dat die belangen van Consument niet opwegen tegen de risico's voor de Bank.
- 4.8 De Commissie concludeert dat de vordering wordt afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met



name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.