

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-632
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft de bancaire relatie met Consument opgezegd omdat hij niet langer in de Europese Unie woonachtig is. De Commissie heeft de vordering van Consument afgewezen en geoordeeld dat de Bank de bancaire relatie mocht beëindigen nu van de Bank niet kan worden verwacht dat zij de door haar aangegeven risico's moet nemen of onevenredige kosten moet maken om diensten aan Consument te blijven aanbieden. De Bank is ook niet verplicht een basisbetaalrekening aan te bieden nu Consument niet in de Europese Unie verblijft.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de reactie van de Bank van 27 juli 2017;
- aanvullende stukken van Consument van 12 september 2017;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument inhoudende een reactie naar aanleiding van de uitspraak GC 2018-280, en
- 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.

2.1 Consument hield een betaalrekening aan bij de Bank, ten behoeve waarvan hij gebruik maakte van een betaalpas met bijbehorende pincode. Tevens maakte Consument gebruik van de mogelijkheid tot internetbankieren.

2.2 Consument is naar [Naam land] geëmigreerd.

2.3 Op 6 januari 2017 heeft Consument van de Bank een brief ontvangen. Daarin staat het volgende opgenomen:
(...)

Beëindiging van uw bankzaken bij ABN AMRO

Geachte heer ██████,

Volgens onze gegevens woont u in ██████ 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. We kunnen ons voorstellen dat dit een onprettige boodschap voor u is. We helpen u hier dan ook graag zo goed mogelijk mee.

Werkzaam als expat?

Woont u tijdelijk in ██████? Bijvoorbeeld omdat uw werkgever u heeft uitgezonden? Bij deze brief vindt u een Expat Statement-formulier. Als u het formulier ingevuld naar ons terugstuurt, laten wij u binnen 5 werkdagen (na ontvangst) weten of u vanwege de tijdelijkheid van uw verblijf bij ABN AMRO kunt blijven bankieren.

Stap voor stap uw producten beëindigen

Wij adviseren u eerst een nieuwe rekening bij een andere bank te openen, als u die nog niet heeft. Vervolgens heeft u tot 6 maanden na de datum boven aan deze brief om al uw producten bij ons te beëindigen. In het bijgevoegde informatieblad staat stap voor stap beschreven hoe u dat doet.

(...)

2.4 Consument heeft zich bij de Bank beklagd over het beëindigen van de bankrelatie en de Bank verzocht een schadevergoeding te betalen. De Bank is niet op dit verzoek ingegaan en Consument heeft zijn klacht bij Kifid ingediend.

2.5 Consument heeft de tegoeden die hij aanhield bij de Bank overgezet naar zijn bankrekening bij een andere Nederlandse grootbank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert herstel van de bancaire relatie en subsidiair een schadevergoeding van € 1.800,- bestaande uit € 1.200,- reiskosten naar Nederland en terug om zijn bankzaken te regelen en € 600,- vergoeding voor immateriële schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft ten onrechte eenzijdig de bancaire relatie met Consument opgezegd. Deze opzegging is volgens Consument ten onrechte gedaan en hij heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument is reeds 60 jaar cliënt van de Bank en hij ontvangt zijn inkomsten uit vroegere dienstbetrekking op zijn bankrekening. Hij verricht alle bankzaken verder middels internetbankieren. Voor de dienstverlening van de Bank betaalt Consument een vergoeding. De Bank loopt geen hoger risico ten aanzien van Consument;
- de beëindiging van de bankrekening door de Bank is in strijd met de Europese betaalrichtlijn en het Convenant Primaire Betaaldiensten. Als houder van een Nederlands paspoort en fiscaal ingezetene van Nederland heeft Consument recht op een basisbetaalrekening;
- de Bank maakt zich door haar handelwijze schuldig aan discriminatie ten aanzien van personen die buiten de Europese Unie woonachtig zijn;
- de Bank heeft met het nemen van het besluit onvoldoende rekening gehouden met de gevolgen van de maatregel voor met name bejaarde rekeninghouders / pensionado's en jaagt deze op hoge reiskosten om naar Nederland af te reizen om de bankzaken te regelen. De Bank handelt als zodanig in strijd met de maatschappelijke verantwoordelijkheid en zorgplicht die op haar rust;
- de Bank maakt geen onderscheid tussen primaire dienstverlening en overige diensten en producten, welke laatste eventueel een lokale bankvergunning in het land van vestiging van de rekeninghouder vereisen. In het geval van een basisbetaalrekening in Nederland is van een bankvergunning in het land van vestiging geen sprake. Daarmee zijn de argumenten van de Bank, ten aanzien van de extra kosten en risico's die zouden behoren bij het aanhouden van de bankrekening, misleidend en onjuist.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Als de Bank diensten verleent aan klanten buiten Nederland moet zij aan lokale wet- en regelgeving voldoen. Op grond van artikel 2:11 Wet op het financieel toezicht (Wft) is het namelijk verboden om zonder vergunning van de Europese Centrale Bank het bedrijf uit te oefenen van een bank in Nederland. Voor klanten die binnen de Europese Economische Ruimte (EER) wonen is dit geen probleem omdat de Bank op basis van haar in Nederland verleende vergunning grensoverschrijdende diensten binnen de EER mag verlenen. Voor klanten buiten de EER moet per land gekeken worden of er wel of geen diensten verleend mogen worden. Voor de Bank wordt het steeds moeilijker, risicovoller en kostbaarder om diensten te verlenen buiten Europa. Dit komt onder meer door toenemende wet- en regelgeving over financiële producten en diensten op dit gebied.

Los daarvan zijn er ook lokale gedragsregels van toepassing. Onvoldoende bekendheid met lokale regels brengt risico's voor de Bank met zich mee. Voor het verkrijgen van voldoende kennis hierover dient de Bank de nodige kosten te maken. Op basis van gegevens en adviezen die de Bank heeft ontvangen van de door haar ingeschakelde externe consultants over geldende lokale wet- en regelgeving van [Naam land], blijkt dat het niet (langer) mogelijk is om aan ingezetenen van [Naam land] zogenoemde 'cross-border banking' aan te bieden zonder vergunning of fysieke aanwezigheid aldaar. Cross-border dienstverlening ziet op dienstverlening waarbij de bankmedewerker in Nederland is en de klant in [Naam land] waarbij het contact bijvoorbeeld via de e-mail of via de telefoon verloopt. Voorts dient de Bank op grond van artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) een cliëntenonderzoek verrichten. Als er sprake is van een hoger risico moet de Bank op grond van artikel 8 Wwft een aanvullend cliëntenonderzoek doen. De Bank heeft interne en externe bronnen gebruikt om per land vast te stellen welk risico er gelopen wordt. Op basis van de risicoanalyse kwalificeert [Naam land] naar de inschatting van de Bank als een land met een verhoogd risico, waardoor de Bank een aanvullend cliëntenonderzoek moet doen. Dit leidt tot hoge kosten aan de zijde van de Bank en om die reden heeft de Bank besloten haar beleid ten aanzien van Consument aan te passen.

- De Europese Betaalrichtlijn is niet van toepassing op Consument. De richtlijn is geïmplementeerd in artikel 4:71f Wft. Dit artikel bepaalt dat een bank die betaalrekeningen aanbiedt aan consumenten, verplicht is om een basisbetaalrekening aan de aanvrager te verstrekken, mits de aanvrager aan bepaalde voorwaarden voldoet. Uit de Memorie van Toelichting op artikel 4:71f van de Wft volgt dat deze regel alleen geldt voor consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven. Consument woont op [Naam land]. De Bank is op grond van deze wetgeving niet gehouden om Consument een basisbetaalrekening aan te bieden omdat Consument niet in de Europese Unie verblijft.
- De Bank heeft Consument voldoende tijd en hulp aangeboden bij het beëindigen van de bankzaken. Consument heeft niet aangetoond dat beëindiging van de rekening tot ongerechtvaardigde gevolgen voor hem heeft geleid. Voor Consument is het aanhouden van een bankrekening bij de Bank voor het ontvangen van zijn inkomsten uit vroegere dienstbetrekking niet noodzakelijk. Op grond van artikel 16 van de Algemene Voorwaarden van de Bank is indirecte schade en gevolgschade van Consument voor eigen rekening en risico.
- De Bank heeft op grond van artikel 35 van de Algemene Voorwaarden van de Bank het recht om de relatie op te zeggen, desgevraagd onder vermelding van de reden.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte de bancaire relatie met Consument heeft beëindigd met schadeplichtigheid als gevolg.
De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte de bancaire relatie heeft beëindigd en dat Consument recht had op een basisbetaalrekening bij de Bank om zijn inkomsten op te ontvangen. 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. De Bank heeft een belangenafweging gemaakt met betrekking tot de te verrichten diensten, de kosten die gemoeid gaan met het voortzetten van de dienstverlening aan Consument en de belangen die Consument heeft bij het voortzetten van de dienstverlening.
- 4.3 Als uitgangspunt dient te gelden dat de Bank bij het verrichten van haar werkzaamheden de toepasselijke wet- en regelgeving in acht dient te nemen. Hiertoe is in artikel 2:11 lid 1 Wft bepaald dat het een ieder met zetel in Nederland verboden is zonder een daartoe door de Europese Centrale Bank verleende vergunning het bedrijf uit te oefenen van bank. In artikel 4:71f lid 1 Wft is bepaald dat een bank die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbiedt consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven in de gelegenheid stelt een basisbetaalrekening in euro's aan te vragen en te gebruiken, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de consument en ongeacht enige andere grond als bedoeld in artikel 21 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.
- 4.4 Nu Consument niet in de Europese Unie verblijft, dient hieraan de conclusie te worden verbonden dat de Bank niet is gehouden om Consument een basisbetaalrekening aan te bieden.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat van de Bank niet kan worden verwacht dat zij de door haar hierboven aangegeven risico's neemt of onevenredige kosten dient te maken om diensten aan Consument te kunnen aanbieden en verlenen. Overigens merkt de Commissie op dat Consument zijn tegoeden heeft overgeboekt en gebruik maakt van zijn bankrekening bij een andere Nederlandse grootbank.
- 4.6 Hoewel de Commissie begrijpt dat het nieuwe beleid van de Bank, mede gezien de lange duur van de bancaire relatie, door Consument als zeer onwenselijk is ervaren is zij van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank de bancaire relatie ten onrechte heeft beëindigd.

Ten overvloede merkt de Commissie op dat de door Consument gestelde schade niet aannemelijk is geworden. Voorts bestaat voor een vergoeding van immateriële schade geen grond.

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.