

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-725
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 november 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. Daarnaast heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie in haar afweging voldoende de belangen van Consument, die zich tegen de beëindiging van de relatie verzetten, meegewogen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

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 houdt een betaalrekening aan bij de Bank.
- 2.2 Consument is naar [naam land] geëmigreerd.
- 2.3 De Bank heeft Consument per brief bericht dat zij de bancaire relatie met cliënten buiten de Europese Unie, waaronder de relatie met Consument, zal beëindigen. Consument is hierbij in de gelegenheid gesteld om binnen zes maanden een bankrekening te openen bij een andere bancaire instelling.
- 2.4 Bij e-mail van 26 april 2018 heeft Consument zich bij de Bank beklagd over de beëindiging van zijn betaalrekening.
- 2.5 Bij e-mail van 7 mei 2018 heeft de Bank de klacht van Consument afgewezen waarna Consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.6 Consument heeft in augustus 2018 een betaalrekening bij een andere Nederlandse grootbank geopend.
- 2.7 De Bank heeft bij brief van 23 oktober 2018 aangegeven dat Consument de betaalrekening tot 31 december 2019 kan aanhouden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Primair vordert Consument voortzetting van de dienstverlening door de Bank. Subsidiair vordert Consument dat de Bank zijn schade vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft ten onrechte eenzijdig de bancaire relatie met Consument opgezegd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft een wezenlijk belang bij het hebben van een Nederlandse betaalrekening. Het pensioen van Consument bestaat onder meer uit twee bankspaarproducten. De hieruit volgende uitkeringen, € 1.070,- per maand, kunnen alleen op een op naam van Consument gestelde Nederlandse bankrekening worden ontvangen. De Bank heeft met het nemen van het besluit onvoldoende rekening gehouden met de gevolgen van de maatregel voor met name pensionado's en veroorzaakt hiermee grote schadeposten.
- Consument zou gedurende de resterende looptijd van de pensioenuitkeringen zijn rekening bij de Bank moeten kunnen aanhouden. Deze uitzondering is namelijk ook gemaakt voor klanten buiten de Europese Unie met een lopende hypothecaire geldlening bij de Bank.

Het is voor Consument, net als voor klanten met een lopende hypothecaire geldlening, nagenoeg onmogelijk om een bankspaarproduct met een vergelijkbare waarde elders af te sluiten. Door het beëindigen van de betaalrekening wordt Consument gedwongen de bankspaarproducten te beëindigen.

- Consument lijdt als gevolg van het beëindigen van de betaalrekening schade. Op dit moment boekt Consument na ontvangst van zijn pensioen op zijn betaalrekening een deel hiervan via een online betaaldienst over naar [naam land]. Wanneer de betaalrekening wordt opgeheven moet Consument het pensioen direct door de uitkerende instantie naar [naam land] laten overboeken. Hiermee zijn extra kosten gemoeid van € 1.380,- per jaar. Daarnaast dient Consument voor het openen van een nieuwe Nederlandse bankrekening bij een andere bank persoonlijk bij het kantoor van de betreffende bank te verschijnen. De kosten voor de reis dienen ook voor rekening van de Bank te komen. Tot slot is Consument, wanneer hij geen Nederlandse betaalrekening kan afsluiten, gedwongen zijn bankspaarproducten af te kopen. Consument schat de schade hiervan, mede als gevolg van de verschuldigde boeterentes, op € 89.049,-.
- Niet de genoemde wet- en regelgeving, maar een strategiewijziging van de Bank is de reden voor het beëindigen van de bancaire relatie met cliënten buiten de Europese Unie.
- Het feit dat Consument een betaalrekening bij een andere Nederlandse grootbank heeft geopend, maakt niet dat Consument geen belang meer heeft bij zijn klacht. De enige manier om de continuïteit van de pensioeninkomsten te waarborgen is de toezegging van de Bank de betaalrekening gedurende de looptijd van de bankspaarproducten te handhaven. Het is namelijk mogelijk dat ook de andere Nederlandse grootbank in de toekomst de relatie met cliënten buiten de Europese Unie zal beëindigen.

Verweer van de Bank

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

- De toenemende hoeveelheid en complexiteit van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot maatregelen tegen belastingontduiking, witwassen van gelden en terrorismefinanciering, in relatie tot het aanbieden van diensten en producten buiten de Europese Unie door overheden wereldwijd, maakt dat het bedienen van klanten buiten de Europese Unie steeds meer risico's en extra kosten met zich meebrengt. Binnen de Europese Unie is dit centraal geregeld en zijn de wetten en regels vrijwel gelijk, waardoor Europese banken doorgaans met een lokale bankvergunning diensten aanbieden in andere Europese landen. Landen buiten de Europese Unie nemen eigen maatregelen, waardoor soms onduidelijk is aan welke voorwaarden de Bank moet voldoen. Daardoor wordt het steeds risicovoller en daarmee kostbaarder om diensten buiten Europa te verlenen. De Bank heeft besloten om de dienstverlening aan klanten buiten de Europese Unie te beëindigen, hetgeen losstaat van de persoonlijke situatie van haar individuele klanten. De Bank maakt daarom geen uitzonderingen.

- Op grond van artikel 2:11 Wet op het financieel toezicht (Wft) is het een ieder met een zetel in Nederland verboden om zonder vergunning van de Europese Centrale Bank het bedrijf van bank uit te oefenen. De Bank heeft per land moeten onderzoeken of zij gerechtigd is om zonder vergunning diensten te verlenen aan ingezetenen van het betreffende land. Ook de lokale gedragsregels, al dan niet van dwingende aard, dienen door de Bank gevolgd te worden. Onvoldoende bekendheid met deze lokale regels brengt risico's met zich mee. Externe consultants en advocaten hebben aan de Bank te kennen gegeven dat het niet langer mogelijk is om 'cross border banking' aan te bieden aan ingezetenen van [naam land], zonder vergunning of fysieke aanwezigheid in [naam land].
- Op grond van artikel 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) dient de Bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Indien sprake is van een hoger risico, dient de Bank een aanvullend cliëntenonderzoek te verrichten. De Bank maakt bij deze beoordeling gebruik van externe en interne bronnen. Aan een dergelijk onderzoek zijn hoge kosten verbonden.
- Het feit dat Consument de betaalrekening nodig heeft voor zijn pensioenuitkeringen, maakt nog niet dat de beleidswijziging van de Bank onzorgvuldig en onredelijk is. Niet is gebleken dat Consument buitenproportioneel in zijn belangen wordt geschaad. De Bank heeft zwaarwegende en gegronde redenen om haar beleid aan te passen. Aangezien het bedienen van klanten in landen buiten de EU hoge risico's en kosten met zich meebrengt voor de Bank en Consument niet heeft aangetoond dat beëindiging van de rekening tot ongerechtvaardigde gevolgen voor hem leidt, is de Bank gerechtigd de rekening op grond van artikel 35 van de Algemene Voorwaarden eenzijdig te beëindigen.
- De Bank is op grond van artikel 16 van de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade. Dat Consument te maken heeft/krijgt met overboekingskosten en koersverschil gaat onlosmakelijk samen met het feit dat Consument in een land buiten Europa woont.

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. 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 daarbij aangegeven dat zij een belangenafweging heeft gemaakt met betrekking tot de te verrichten diensten, de kosten die gemoeid gaan met het aanvragen en verkrijgen van een vergunning en de belangen die Consument heeft bij het voortzetten van de dienstverlening door de Bank.

- 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. De Commissie oordeelt dat de Bank voldoende heeft aangetoond dat zij geen bancaire diensten aan Consument mag verlenen zonder over de daartoe vereiste vergunning(en) te beschikken of zonder fysieke aanwezigheid in [naam land]. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2018-281. Daarnaast 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. De Bank heeft gemotiveerd gesteld dat [naam land] gekwalificeerd dient te worden als een land met een verhoogd risico en derhalve op grond van artikel 8 Wwft een aanvullend cliëntenonderzoek dient te worden uitgevoerd. Mede vanwege de hiermee gepaard gaande kosten, heeft de Bank besloten haar beleid aan te passen.
- 4.4 Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat van de Bank niet kan worden verwacht dat zij dergelijke risico's neemt of onevenredige kosten dient te maken om diensten aan Consument te kunnen aanbieden en verlenen. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2018-281 en 2018-623. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie in haar afweging voldoende de belangen van Consument, die zich tegen de beëindiging van de relatie verzetten, meegewogen. De Bank heeft niet ten onrechte geconcludeerd dat die belangen niet opwegen tegen de risico's voor de Bank. Dat Consument voor de uitkeringen uit zijn bankspaarproducten een Nederlandse bankrekening nodig heeft, maakt niet dat de belangenafweging in het voordeel van Consument uitvalt. De Commissie neemt daarbij in overweging dat Consument inmiddels een betaalrekening bij een andere Nederlandse grootbank heeft afgesloten en derhalve niet van de Bank afhankelijk is voor het ontvangen van de uitkeringen.
- 4.5 De stelling van Consument dat de Bank, net als voor klanten buiten de Europese Unie met een hypothecaire geldlening, voor klanten met bankspaarproducten een uitzondering dient te maken, kan de Commissie niet volgen. Consument voert ter onderbouwing van zijn stelling aan dat hij door het beëindigen van de betaalrekening genoodzaakt is de bankspaarproducten te beëindigen en het nagenoeg onmogelijk is om een bankspaarproduct met een vergelijkbare waarde elders af te sluiten. Allereerst heeft Consument, in tegenstelling tot de klanten met een hypothecaire geldlening, de bankspaarproducten niet bij de Bank afgesloten en van beëindiging van deze producten door de Bank is dan ook geen sprake.

Daarnaast is Consument niet genoodzaakt de bankspaarproducten te beëindigen nu hij elders een betaalrekening heeft kunnen afsluiten.

4.6 Hoewel de Commissie begrijpt dat het nieuwe beleid van de Bank 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.

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.