

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-233
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 1 april 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Bank; klacht ongegrond. Vordering afgewezen. Gegeven de feiten en omstandigheden van het geval heeft de bank op terechte gronden en rekening houdend met de positie en belangen van consument, vragen over diens gebruik van de betaalrekening gesteld.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 De contractuele relatie tussen Consument en de Bank omvat een zogenoemde en/of betaalrekening (verder: de rekening).
- 2.2 Consument en de Bank hebben contact over het gebruik van de rekening.

De Bank heeft na een telefoongesprek daarover Consument de navolgende e-mail gestuurd (02-10-2017, te 15:19:58 CEST) “Naar aanleiding van ons telefonisch contact stuur ik u hierbij een aantal vragen, welke ik graag met u wil bespreken in een persoonlijk gesprek. Ik begreep uit uw reactie en uit het aanwezige dossier dat de contacten tussen u en de bank niet altijd soepel zijn verlopen. Dat betreurt ik, maar dat wil ik ook graag met u bespreken.

In ons telefonisch contact heeft u aangegeven dat u het niet begrijpt dat wij vragen stellen over uw rekening en het gebruik ervan.

Vanuit de WWFT hebben alle banken een onderzoeksplicht. In de algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) en de Sanctiewet (SW), van het ministerie van Financiën (versie januari 2014), is een handreiking gegeven aan instellingen om wettelijke verplichtingen in het kader van witwasbestrijding en het tegengaan van terrorisme-financiering in de praktijk te kunnen toepassen.

In de leidraad is o.a. het volgende opgenomen:

2.1 Voor wie geldt de WWFT

Alle hierboven genoemde instellingen en beroepsgroepen, met uitzondering van taxateurs, dienen cliëntenonderzoek te verrichten en ongebruikelijke transacties te melden, waarbij ze bijzondere aandacht besteden aan ongebruikelijke transactiepatronen en hoog-risico transacties. Bijzondere aandacht moet worden gegeven aan risico's die ontstaan door het gebruik van nieuwe technologieën, bijvoorbeeld betalingen via internet of via mobiele telefoons. Voor het gemak worden al deze entiteiten in deze leidraad aangeduid als ‘instellingen

2.2 Cliëntenonderzoek op basis van risicogeorïenteerde benadering

Ook is er de verplichting om, in het kader van de dienstverlening, een voortdurende controle op de zakelijke relatie en tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te voeren, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en van zijn risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de relatie of een transactie gebruikt worden.

2.4 Cliëntenonderzoek en bestaande cliënten

Voorbeelden van aanleidingen voor het opnieuw uitvoeren van een cliëntenonderzoek ten aanzien van cliënten, die reeds op grond van de WID zijn geïdentificeerd zijn o.a.

- Wanneer de instelling ontdekt dat zij niet over voldoende informatie over de cliënt beschikt;
- Wanneer er een transactie van significante grootte plaats vindt;

Onderstaand de vragen die ik met u wil bespreken:

In een telefonisch contact wat u op 9 juni met een collega van mij heeft gehad, heeft u aangegeven dat justitie geen zaak heeft. Het kan nog wel een aantal jaren duren voordat er een uitspraak is. Wat is de status van het onderzoek? Heeft er inmiddels een zitting bij de rechtbank plaatsgevonden? Zo nee, wanneer vindt deze plaats?

In het gesprek op 9 juni heeft u aangegeven dat u een aantal leningen aan particulieren heeft verstrekt en dat dit binnen de regels van de wet valt. Hoe gaat het verstrekken van deze leningen in zijn werk? Waarop baseert u dat u geen vergunning nodig heeft? Kunt u dit met documenten onderbouwen?

In het gesprek heeft u ook een aantal voorbeelden genoemd van leningen die u verstrekt heeft. U heeft voor [naam bedrijf, toevoeging Commissie] een paard gekocht. Maandelijks ontvangt u daarvoor een bedrag op uw rekening. Op welke wijze (van welke rekening of contant) is de aankoop van het paard gegaan? Kunt u dit met documenten onderbouwen? Waarom komen de rentebetalingen via de rekening van de Rabobank?

Hanteert u deze werkwijze ook voor de andere leningen die u verstrekt heeft?

Waarvoor gebruikt u de Raborekening? Waarom houdt u deze nog aan?

Op basis van uw reactie kan het zijn dat ik meer vragen heb, om mijn beeld duidelijk te krijgen. Graag ontvang ik binnen 2 weken uw reactie. mocht dit niet lukken, laat het mij dan weten, wanneer ik deze kan ontvangen of wanneer wij deze kunnen bespreken”.

- 2.3 Na enkele malen uitstel voor het geven van een reactie te hebben gekregen, heeft de door Consument ingeschakelde gemachtigde hierop per e-mail van 30 november 2017 te 14:50 uur gereageerd als volgt:

“1. Op 16 november 2017 heeft bij de Rechtbank een zogenoemde regiezitting plaatsgevonden. Tijdens deze regiezitting zijn door de verdediging onderzoek wensen kenbaar gemaakt. De rechtbank heeft hiermee ingestemd. Op dit moment is nog niet bekend wanneer het aanvullende onderzoek zal gaan plaatsvinden.

2. In het gesprek dat op 9 juni 2017 heeft plaatsgevonden is aangegeven dat er geld is geleend aan familie, vrienden of bekenden. Dit betreft hier zogenoemde onderhandse leningen.

3. In tegenstelling tot wat u schrijft is het niet juist dat voor [naam bedrijf] een paard is gekocht. Wel is er een onderhandse lening verstrekt. Op 1 juni 2017 is een bedrag van € 850,- aan rente ontvangen op de rekening van de Rabobank. De overige rentebetalingen zijn ontvangen op een andere bankrekening.

4. Zoals hiervoor aangegeven betreft het enkele onderhandse leningen die aan vrienden, familie of bekenden zijn verstrekt die om uiteenlopende redenen geen lening konden afsluiten bij een bank.
5. De rekening bij de Rabobank wordt onder meer gebruikt voor het ontvangen van huurinkomsten en het betalen van verzekeringen”.

- 2.4 De Bank heeft vervolgens via de gemachtigde van Consument aanvullende vragen gesteld en in haar e-mail van 18 december 2017, te 17:04 uur voor zover relevant geschreven “De bank heeft de verplichting om een cliëntenonderzoek uit te voeren en onderzoek te doen. De bank moet de verklaring van de cliënt en de bewijsstukken hiervan in het cliëntdossier vastleggen. Hiervoor verwijs ik u naar graag naar o.a. hoofdstuk 3 van de AFM-leidraad Wwft, Wwft BES en Sanctiewet die ik als bijlage heb toegevoegd”.
- 2.5 Consument heeft op 28 december 2017 de Bank telefonisch laten weten geen informatie te zullen aanleveren.
- 2.6 Hierna corresponderen partijen met zekere tussenpozen met elkaar via de door hen ingeschakelde gemachtigden.
- 2.7 De Bank heeft per brief van 22 maart 2018 Consument de gelegenheid geboden om de nog resterende informatie voor 30 maart 2018 aan te leveren. Als Consument daar niet aan voldoet dan wordt de rekening op basis van artikel 21 lid 3 van Hoofdstuk 3 van de ‘Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016’, met een opzegtermijn van twee maanden, beëindigd.
- 2.8 Consument heeft hierop via zijn gemachtigde de Bank laten weten een klacht bij de Geschillencommissie van het Kifid te hebben ingediend.
- 2.9 De Bank heeft Consument bij brief van 12 april 2018 een allerlaatste termijn van zes weken om te reageren gegeven. In die brief is over de aanleiding voor de per mail van 18 december 2017 (zie hiervoor onder 2.4) gestelde aanvullende vragen geschreven “De aanleiding hiervoor was dat wij zagen dat er met uw betaalrekening transacties verricht worden die kunnen wijzen in de richting van witwassen én een niet toegestaan zakelijk gebruik van uw particuliere rekening”. Verder wordt in die brief gewezen op de op de Bank ex artikel 3 Wwft rustende verplichting om op dit soort signalen te reageren. Voorts is door de Bank uit de toepasselijke productvoorwaarden te weten artikel 7 lid 2 uit hoofdstuk 3 van de ‘Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016’, geciteerd te weten: ‘Volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme moeten wij onderzoek doen naar u. De wet noemt dit een cliëntenonderzoek. Vragen wij u om informatie die wij nodig hebben om te voldoen aan onze verplichting om een cliëntenonderzoek te doen? Dan moet u ons die informatie geven.

Dit kan bijvoorbeeld informatie over de herkomst van uw vermogen zijn. Deze informatieverplichting geldt naast andere informatieverplichtingen die u tegenover ons heeft.”

- 2.10 De Bank heeft in laatstgenoemde brief over het verbod om de particuliere betaalrekening voor zakelijke doeleinden te gebruiken, gewezen op artikel 2 uit hoofdstuk 6 van de(zelfde) ‘Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016’, waarin is bepaald: *U mag de rekening alleen gebruiken voor uw eigen bankzaken. U mag de rekening niet gebruiken voor een bedrijf”*
- 2.11 Per 1 juni 2018 is de rekening voorwaardelijk opgezegd, waarbij de contractuele opzegtermijn van twee maanden in acht is genomen. Consument heeft van zijn rekening vanaf 16 juli 2018 geen gebruik meer gemaakt. Het saldo bedraagt sindsdien € 0,00. De rekening is op 1 augustus 2018 door de Bank geblokkeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank zijn schade zal betalen, op 3 mei 2018 begroot op een bedrag van € 5.000,- exclusief btw, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De schadevordering dient ter vergoeding van de (advocaat)kosten die Consument ter beantwoording van de vragen van de Bank heeft moeten maken. Daarnaast is dit bedrag gericht op vergoeding van de door Consument geleden immateriële schade verband houdende met de bejegening door de Bank hetgeen tot veel spanning en frustratie heeft geleid. De klacht van Consument bestaat uit de volgende onderdelen:
- i: Onzorgvuldig werken door het meermaals niet ingaan op (schriftelijk) gestelde vragen;
 - ii: Geen open en toetsbare houding;
 - iii: Er is geen zorgvuldige afweging gemaakt ten aanzien van de gevraagde documenten en bescheiden en de reeds aanwezige c.q. verstrekte informatie aan de Rabobank;
 - iv: Het belang van Consument is niet centraal gesteld;
 - v: Er is gebruik gemaakt van (voor)kennis uit andere dossiers;
 - vi: Er is sprake van schijn van vooringenomenheid door de strekking van de vragen en het nalaten antwoord te geven op gestelde vragen.

Verweer 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 orde is of de Bank gegeven de feiten en omstandigheden van dit geval op terechte gronden en daarbij rekening houdend met de positie en belangen van Consument, vragen over diens gebruik van de rekening heeft gesteld. De Commissie is van oordeel dat hiervan sprake is en licht dat als volgt toe.
- 4.2 Dat de Bank bevoegd en zelfs wettelijk verplicht is Consument over diens gebruik van de rekening vragen te stellen is, staat inmiddels voor partijen vast.
- 4.3 Dat de Bank redenen had Consument daarover vragen te stellen, blijkt voldoende uit het dossier. Zie hetgeen hiervoor onder 2.2 is vermeld.
- 4.4 Dat de Bank hierbij, de klacht kort en zakelijk samengevat, niet en/of onvoldoende rekening heeft gehouden met de positie van Consument, is niet gebleken. De Bank heeft haar vragen met Consument en/of diens gemachtigde schriftelijk gedeeld, de achtergrond daarvan toegelicht en voor de beantwoording van die vragen meer dan eens uitstel gegund.
- 4.5 Hiernaast heeft de Bank Consument over de consequenties van het niet meewerken aan het cliëntonderzoek geïnformeerd, hetgeen niet tot een ander gebruik van de rekening door Consument heeft geleid.
- 4.6 Omdat, zoals hiervoor is overwogen, de klacht ongegrond moet worden geacht, dient de daarop gebaseerde vordering te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.