

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-441 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 24 juni 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De Bank heeft aangekondigd dat zij de bancaire relatie met Consument zal opzeggen omdat hij niet langer in de Europese Unie woonachtig is. De Commissie heeft de vordering van Consument tot behoud van zijn bancaire producten 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. Het standpunt van Consument dat hij niet in [naam land] 'woont' kan hem niet baten, aangezien hij al sinds eind 2012 in [naam land] verblijft. Ook de looptijd van het spaardeposito van Consument (tien jaar) staat niet aan een beëindiging in de weg, omdat Consument dit deposito heeft afgesloten nadat de Bank de beëindiging van de bancaire relatie had aangekondigd en de Bank bovendien de rente over het initieel ingelegde bedrag tot het einde van de looptijd vergoedt.

I. Wat is er gebeurd?

- I.1 Consument heeft twee betaalrekeningen en een vermogensopbouwrekening bij de Bank. Op de relatie van Consument met de Bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing (zie de relevante bepalingen in de bijlage).
- I.2 Consument is eind 2012 van Nederland naar [naam land] verhuisd. In de periode juni tot en met december 2017 heeft de Bank Consument in drie brieven aangekondigd dat de relatie met hem beëindigd wordt omdat Consument in [naam land] woont. Op 19 juli 2017 heeft Consument in een brief aan de Bank zijn ongenoegen geuit over dit voornemen. Op 21 juli 2017 heeft Consument een spaardeposito voor de duur van tien jaar geopend en hierin € 500,- gestort (hierna: het spaardeposito). Het spaardeposito is een spaarrekening waarbij het spaargeld gedurende de overeengekomen looptijd vastgezet wordt en de Bank een vaste rente over het spaargeld vergoedt.
- I.3 Op 26 juni 2018 heeft de Bank telefonisch met Consument gesproken over het nieuwe landenbeleid. Dit beleid heeft als consequentie dat de bancaire relatie met klanten die buiten de Europese Unie woonachtig zijn, beëindigd wordt (hierna: het landenbeleid). Op

30 juni 2018 heeft Consument schriftelijk bezwaar gemaakt tegen dit beleid en de Bank heeft daar in een brief van 7 augustus 2018 op gereageerd (die in een e-mail van 10 augustus 2018 naar Consument gestuurd is). In de brief van 7 augustus 2018 heeft de Bank aangekondigd dat de producten per 1 januari 2019 beëindigd worden. Daarnaast heeft zij in die brief toegezegd dat zij de rente op het spaardeposito tot het einde van de looptijd aan Consument zal vergoeden. Op 11 augustus 2018 heeft Consument vervolgens € 10.000,- in het spaardeposito gestort en op 21 augustus 2018 heeft hij € 4.500,- bijgestort.

2. Het geschil: waar gaat deze procedure over?

De vordering van Consument en de grondslagen daarvoor

- 2.1 Consument wil niet dat de Bank de klantrelatie met hem beëindigt en vordert dat de Bank haar dienstverlening aan hem voortzet. Consument voert hiervoor de volgende grondslagen aan.
- 2.2 De Bank beëindigt de relatie omdat Consument in [naam land] zou ‘wonen’, maar Consument trekt in twijfel of hij in [naam land] ‘woont’. Hij is weliswaar uit Nederland geëmigreerd, maar hij is niet in [naam land] geïmmigreerd. Zijn visum vermeldt immers de status “NON-IMMIGRANT”. Bovendien heeft hij geen permanente verblijfsstatus in [naam land], maar moet hij jaarlijks zijn verblijfsstatus verlengen en moet hij een *re-entry permit* aanvragen zodra hij [naam land] verlaat. De Bank baseert haar landenbeleid onder meer op de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (hierna: Wwft), maar daarin is geen duidelijke definitie van het begrip ‘wonen’ opgenomen. De Bank kan dus niet met zekerheid zeggen dat Consument in [naam land] ‘woont’.
- 2.3 Ten tweede is de beëindiging van de bancaire relatie volgens Consument in strijd met de zorgplicht van de Bank, zoals die opgenomen is in artikel 2 ABV en artikel 2 van de Gedragsregels behorend bij de Code Banken (zie bijlage). De Bank moet op grond van haar zorgplicht rekening houden met de belangen van Consument, maar heeft dat volgens Consument niet gedaan.
- 2.4 De derde grondslag voor de vordering van Consument is dat het spaardeposito niet beëindigd mag worden, gelet op de aard van het product en de bijbehorende voorwaarden. Het spaardeposito is immers voor de duur van tien jaar afgesloten en de Voorwaarden Spaardeposito bieden geen grond waarop de Bank dat product zou mogen beëindigen (zie bijlage).

- 2.5 Naast zijn hoofdvordering verzoekt Consument de Commissie, voor zover dat binnen haar bevoegdheid ligt, uitspraak te doen dat de Bank de betaalrekeningen niet mag beëindigen van klanten die geen betaalrekening van een andere Nederlandse bank hebben en niet in staat zijn om naar Nederland te komen om een dergelijke betaalrekening te openen.

Het verweer van de Bank

- 2.6 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.
- 2.7 Op verzoek van Consument, houdt de Bank zijn bancaire producten in stand in afwachting van dit bindend advies van de Commissie.

Procesverloop

In de onderhavige procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht (met bijlagen):

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 27 augustus 2018 en 14 november 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

Deze stukken vormden voor de Commissie voldoende informatie om te kunnen beslissen op de vordering van Consument. Een mondelinge behandeling was daarom niet nodig. Aangezien partijen hebben gekozen voor bindend advies, is de uitspraak bindend.

3. Beoordeling

- 3.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de Bank de bancaire relatie met Consument mag beëindigen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank dit mag en licht dit oordeel hieronder toe. Vervolgens wordt aandacht besteed aan het aanvullende verzoek van Consument, met betrekking tot de bancaire relatie met andere consumenten in het buitenland.

‘Woont’ Consument in [naam land]?

- 3.2 Consument stelt ten eerste dat hij niet in [naam land] ‘woont’, maar er tijdelijk verblijft, en hij stelt daarmee in feite dat het landenbeleid niet op hem van toepassing is. Vaststaat dat Consument zich eind 2012 uit Nederland heeft uitgeschreven en sindsdien in [naam land] verblijft. Volgens artikel 1:10 van het Burgerlijk Wetboek bevindt de *woonplaats* van een natuurlijk persoon zich in de woonstede van die persoon: dat is de gemeente waar hij in het persoonsregister is opgenomen.

Bij gebrek aan een woonstede is de woonplaats de plaats van het *werkelijk verblijf* van die persoon. De Commissie houdt het er dan ook voor dat Consument, gelet op zijn langdurig verblijf in [naam land], daar *woont*. Hij woont in elk geval niet in de Europese Unie. Het landenbeleid is daarom van toepassing op de situatie van Consument.

Is de Bank bevoegd om de bancaire relatie te beëindigen?

- 3.3 Voor de beëindiging van de bancaire relatie beroept de Bank zich op haar beëindigingsbevoegdheid in artikel 35 ABV (zie bijlage). Van die bevoegdheid mag geen gebruik worden gemaakt als dat, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zie het arrest van de Hoge Raad van 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929). Daarbij speelt onder meer de zorgplicht van artikel 2 ABV een rol (zie het arrest van Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532).
- 3.4 De Bank heeft twee redenen aangevoerd voor de beëindiging van de relatie met Consument. Ten eerste is zij op grond van diverse wet- en regelgeving niet gerechtigd om bancaire diensten aan te bieden in [naam land], zonder daarvoor een vergunning te hebben. De Bank verleent vanuit Nederland grensoverschrijdende diensten aan iemand die in [naam land] woont. 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] voor haar niet toegestaan is daar bancaire diensten aan te bieden.
- 3.5 Consument heeft hiertegen aangevoerd dat Mees Pierson bancaire diensten in het buitenland aanbiedt en dat de Bank gebruik kan maken van de vergunning die Mees Pierson kennelijk heeft. Dit betoog gaat echter niet op, omdat Mees Pierson een handelsnaam van de Bank is en dus ook niet over de vereiste vergunningen beschikt.
- 3.6 Voor de tweede reden van de beëindiging van de bancaire relatie 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. Consument heeft hierover opgemerkt dat een dergelijk onderzoek niet duur kan zijn, omdat hij denkt dat het onderzoek grotendeels door computers uitgevoerd wordt. De Bank heeft dit betwist door naar voren te brengen dat het aanvullende onderzoek inhoudt dat nadere documenten, gegevens of informatie vereist zijn.

Dit aanvullend onderzoek is wel degelijk arbeidsintensief en vereist medewerking van instanties in het land waar de klant woonachtig is, hetgeen hoge kosten met zich meebrengt.

- 3.7 Verder heeft Consument gesteld dat de beëindiging van de bancaire relatie in strijd met de bancaire zorgplicht is. Hij stelt dat de Bank geen goede belangenafweging gemaakt kan hebben. Toen de Bank mededeelde dat de relatie beëindigd zou worden, is Consument niet eens gevraagd naar zijn belangen bij behoud van zijn producten.
- 3.8 De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat zij in het algemeen vastgesteld heeft dat een Nederlandse betaalrekening niet noodzakelijk is voor cliënten die in het buitenland wonen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om AOW of pensioen op een betaalrekening van een buitenlandse bank te ontvangen. Vervolgens heeft Consument in de klachtenprocedure zijn individuele belangen kenbaar gemaakt, maar die hebben het standpunt van de Bank niet gewijzigd.
- 3.9 Ten aanzien van de belangen van Consument staat vast dat hij naast zijn betaalrekeningen bij de Bank in elk geval een betaalrekening bij Rabobank en een betaalrekening bij een [naam land] bank heeft. Consument stelt zich op het standpunt dat hij zijn spaargeld van ongeveer € 210.000,- niet op een [naam land] rekening wil plaatsen, omdat de [naam land] munteenheid niet stabiel is. Zijn betaalrekening bij Rabobank biedt ook geen oplossing, omdat Consument geen garanties heeft dat Rabobank niet eveneens betaalrekeningen van klanten in het buitenland zal beëindigen. Verder heeft Consument een rekening bij de ASN Bank en die bank stelt als voorwaarde dat hij een gekoppelde Nederlands betaalrekening heeft. In geval van Consument is dat zijn betaalrekening bij de Bank. Tot slot stelt Consument dat [naam land] banken geen creditcards verstrekken.
- 3.10 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument hinder kan ervaren van het beëindigen van zijn rekeningen bij de Bank, staat hier tegenover dat de Bank voldoende aannemelijk gemaakt heeft dat zij geen bancaire diensten aan Consument mag verlenen zonder over de daartoe vereiste vergunning(en) te beschikken. De Bank heeft bovendien voldoende aannemelijk gemaakt dat de consequenties van het handelen zonder vergunning groot zijn (zie voor een vergelijkbaar oordeel de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummer 2018-280). Er is dan ook geen sprake van een zorgplichtschending en of van strijd met de redelijkheid en billijkheid in andere zin. De Bank mag de relatie met Consument dan ook beëindigen.

Het spaardeposito

- 3.11 Ten aanzien van het spaardeposito heeft Consument gesteld dat dit niet beëindigd kan worden omdat de overeenkomst in 2017 voor de duur van tien jaar is afgesloten en bovendien kan de Bank geen beroep doen op de in de Voorwaarden Spaardeposito opgenomen beëindigingsbevoegdheid (zie bijlage).
- 3.12 Het staat echter vast dat Consument het spaardeposito geopend heeft nadat de Bank voor het eerst berichtte dat zij de bancaire relatie zou beëindigen. Consument heeft het spaardeposito dus geopend met het risico dat ook dat product beëindigd zou worden. Aangezien de Bank bovendien aangeboden heeft de rente over het initieel gestorte bedrag van € 500,- te vergoeden tot het einde van de looptijd, verzet de redelijkheid zich ertegen dat Consument een beroep doet op de overeengekomen duur van de overeenkomst.
- 3.13 Ten aanzien van de verhogingen op 11 augustus 2018 en 21 augustus 2018 van het spaardeposito met respectievelijk € 10.000,- en € 4.500,- geldt dat die hebben plaatsgevonden met de kennis van het aanbod van de Bank om de rente tot het einde van de looptijd te vergoeden. Daarom kan niet van de Bank verwacht worden dat zij ook de rente over die bedragen tot het einde van de looptijd vergoedt. De conclusie ten aanzien van het spaardeposito luidt dan ook dat de Bank dit product mag beëindigen en dat de Bank bovenop de reguliere rentevergoeding totdat het product beëindigd is, alleen de rente over het initieel gestorte bedrag van € 500,- over de volledige looptijd hoeft te vergoeden.

Andere consumenten in het buitenland

- 3.14 Tot slot merkt de Commissie op dat zij alleen bevoegd is een oordeel te geven over de individuele klacht van Consument en niet over de belangen van andere consumenten wier bancaire producten beëindigd worden omdat zij buiten de Europese Unie woonachtig zijn.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De Commissie heeft deze beslissing genomen met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage: relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Spaardeposito

- **“Beëindigen van een Spaar Deposito**

(...)

g. De bank kan uw Spaar Deposito beëindigen als u 12 maanden geen spaargeld op deze spaarrekening heeft staan of als u zich niet houdt aan deze voorwaarden of de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.”

Algemene Bankvoorwaarden

- **“Artikel 1 - Toepasselijkheid**

De ABV gelden voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende overeenkomst of de daarbij behorende bijzondere voorwaarden.

2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.”

- **“Artikel 2 - Zorgplicht**

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.”

- **“Artikel 35 - Opzegging 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.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.”

Gedrageregels behorend bij de Code Banken (Nederlandse Vereniging van Banken):

- **“2 U maakt een zorgvuldige afweging van belangen**

Dit betekent dat u in uw werk een zorgvuldige afweging maakt tussen de belangen van de klanten van de bank, de aandeelhouders, de leden, de obligatiehouders en de andere schuldeisers van de bank, de werknemers van de bank en de samenleving.”