

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-785
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 oktober 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument strekt tot het continueren van de bankrelatie. De Commissie overweegt dat de Bank goede redenen aan de opzegging van de bankrelatie ten grond heeft gelegd. Doordat Consument de herkomst van gestorte bedragen onvoldoende heeft onderbouwd, had de Bank onvoldoende kennis van de betaalrekening en de daarop plaatsgevonden hebbende transacties. Dit vormt een voor de Bank onacceptabel risico op witwassen en terrorismebestrijding. Voorts heeft de Bank niet in strijd met haar zorgplicht en binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid gehandeld. Het traject dat uiteindelijk heeft geleid tot opzegging van de bancaire relatie kwalificeert de Commissie als zorgvuldig en transparant. De klacht is ongegrond.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief namens Consument en de aanvulling daarop;
- 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.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 september 2019, aldaar zijn verschenen de aanwezigen aan de zijde consument.

De beide juristen van de Bank, waren niet aanwezig bij de hoorzitting, zij hebben telefonisch deelgenomen aan de hoorzitting.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 18 september 2015 een betaalrekening bij de Bank aangevraagd. De Bank heeft die aanvraag gehonoreerd.
- 2.2 Consument heeft over de periode vanaf 5 oktober 2015 tot en met 31 oktober 2018 een totaalbedrag van € 100.770,- op zijn betaalrekening gestort. Het gaat om de volgende storttransacties:
 - € 10.000,- op 5 oktober 2015;
 - € 3.000,- op 19 oktober 2015;
 - € 2.000,- op 29 oktober 2015;
 - € 2.000,- op 25 februari 2016;
 - € 5.450,- op 26 september 2016;
 - € 1.300,- op 6 maart 2017;
 - € 5.000,- op 4 december 2017;
 - € 2.000,- op 29 december 2017;
 - € 11.520,- op 2 juli 2018
 - € 15.000,- op 2 juli 2018;
 - € 13.500,- op 19 september 2018
 - € 15.000,- op 29 oktober 2018
 - € 15.000,- op 31 oktober 2018.
- 2.3 Bij brieven van 23 juli 2018, 14 augustus 2018, 7 september 2018 en 2 oktober 2018 heeft de Bank Consument om toelichting op het gebruik van de betaalrekening verzocht. Daarnaast is hem de vraag voorgehouden of hij in de toekomst van plan was contante gelden op de betaalrekening te storten. Consument heeft een toelichting aan de Bank toegestuurd.
- 2.4 De Bank heeft met een brief van 10 oktober 2018 de bankrelatie met Consument opgezegd. Deze brief vermeldt onder meer:

“U heeft van ons meerdere brieven ontvangen waarin we u om informatie vroegen. De informatie die u ons vervolgens toestuurde, gaf niet het benodigde inzicht in uw situatie. Op 2 oktober 2018 hebben we u daarom een brief gestuurd waarin we u lieten weten een onderzoek te starten om een beter beeld te krijgen van het gebruik van uw Betaalrekening. Dit onderzoek heeft ertoe geleid dat we de bankrelatie met u moeten opzeggen.

Uw producten bij ons worden opgeheven

De opzegging van de bankrelatie heeft tot gevolg dat uw Betaalrekening en alle andere betaalproducten en -diensten die u bij ons heeft na 10 januari 2019 worden opgeheven. Concreet betekent dit dat de volgende product(en) worden opgeheven: Betaalrekening met IBAN: (...) en alle aanverwante producten.

Opzegging van de bankrelatie

Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) zijn we verplicht te weten wie onze klanten zijn en wat ze met hun rekeningen doen. Helaas heeft de informatie die u ons heeft gegeven geen transparant beeld gegeven van het gebruik van uw Betaalrekening. Hierdoor kunnen we onvoldoende inhoud geven aan onze verplichtingen uit de Wft en de Wwft. Daarnaast zijn we van mening dat de voor een bankrelatie vereiste vertrouwensbasis in uw situatie niet meer aanwezig is. We hebben daarom na zorgvuldig beraad besloten om de bankrelatie met u te beëindigen. De bevoegdheid tot opzegging van de bankrelatie ontleen we aan artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden.

Uw geld overboeken naar een rekening bij een andere bank

Tot 10 januari 2019 kunt u uw geld ook nog zelf onderbrengen bij een andere financiële dienstverlener. Het restsaldo dat na 10 januari 2019 nog op uw rekening staat zal renteloos gestald worden op een interne ING rekening. We kunnen het restsaldo na 10 januari 2019 voor u overschrijven naar een andere financiële dienstverlener. Hiervoor vult u het formulier 'Verzoek uitbetaling restsaldo ING Betaalrekening' in. U vindt dit formulier op ing.nl onder de zoekterm 'uitbetalen restsaldo'. Let op: Is er bij de opheffing van een rekening sprake van een debetsaldo, dan handhaven we hierop nadrukkelijk ons verhaalsrecht.”

- 2.5 Consument heeft de Bank in een brief van 8 november 2018 verzocht haar besluit om de bankrelatie te beëindigen te heroverwogen. De Bank heeft Consument op 22 november 2018 bericht haar standpunt om de bankrelatie te beëindigen niet te wijzigen.
- 2.6 De Bank heeft Consument tot 11 maart 2019 de tijd gegeven zijn bankzaken elders onder te brengen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de bankrelatie tussen partijen wordt hersteld en hij weer gebruik kan maken van de betaalrekening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft ten onrechte de bankrelatie met Consument opgezegd. Consument heeft op verzoek van de Bank informatie toegestuurd over de herkomst van de gestorte gelden. De legitieme herkomst van de gestorte gelden is bij de Bank dus voldoende bekend. Consument beschikte over de betreffende periode over inkomsten uit onderneming en al geruime tijd over vermogen in Brazilië en uit verkoop van een woning te Kessel, waardoor kasstromen kunnen worden verklaard. Van zwaarwegende gronden om de bankrelatie te beëindigen is geen sprake. De motivering voor het ontbreken van een voor een bancaire relatie vereiste vertrouwensbasis ontbreekt.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De Bank is op grond van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) verplicht om in voldoende mate kennis te hebben van haar klanten, hun rekeningen en de transacties op die rekeningen. Dit houdt in dat de Bank gehouden is te weten wie haar klanten zijn en wat ze met hun rekeningen doen. De door Consument aangeleverde informatie levert geen transparant beeld van het gebruik van de betaalrekening, waardoor de Bank geen volwaardig klantonderzoek heeft kunnen uitvoeren. Het fiscaal rapport over 2016, de beëdigde vertaling met originele verkoopovereenkomst van 25 maart 2002 en de akte van levering van 23 december 2013 geven geen uitsluitel over de hoogte van de stortingen en vormen geen bewijs van de legitieme herkomst van de gestorte gelden. De stukken geven enkel inzicht in de vermogenspositie van Consument in het verleden. Het continueren van de bancaire relatie is voorts schadelijk voor de reputatie van de Bank en zou de integriteit van de Bank en het financiële systeem kunnen schaden. De Bank is op grond van artikel 2 lid 2 juncto 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de bankrelatie met Consument te beëindigen.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument strekt tot het continueren van de bankrelatie. Bij de beoordeling van de klacht heeft als uitgangspunt te gelden dat de Bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met Consument op te zeggen. De bevoegdheid hiertoe is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van die bepaling staat het de Bank vrij de relatie met Consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan Consument is medegedeeld. Daarbij is van belang te vermelden dat zowel in de Algemene Bankvoorwaarden uit 2017 als uit 2014 voornoemde opzeggingsbevoegdheid is opgenomen, waardoor de vraag welke versie van toepassing is niet van belang is voor de beoordeling van dit geschil.

De rechten en verplichtingen van partijen worden echter niet alleen bepaald door hetgeen zij zijn overeengekomen, maar ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheerst. De Bank diende dan ook, mede gelet op de op haar rustende zorgplicht, rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van Consument. Dit is ook neergelegd in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dat artikel bepaalt dat de Bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en daarbij naar beste vermogen met de belangen van Consument rekening houdt. Voorts geldt dat de Bank op haar opzeggingsbevoegdheid geen beroep kan doen voor zover dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Bij de beoordeling van de zorgplicht en de omstandigheden van het geval dient enerzijds tot uitgangspunt te worden genomen dat de maatschappelijke positie van banken, gelet op het belang van particulieren en bedrijven bij het kunnen deelnemen aan het bancaire verkeer, en geldt anderzijds dat banken belang bij en verantwoordelijkheid voor het beperken van risico's in verband met het betalingsverkeer hebben. (Geschillencommissie 2017-267; Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031).

- 4.2 Bij de beoordeling van de onderhavige opzegging speelt de verplichting van de Bank als financiële instelling om op grond van de Wwft cliëntenonderzoek te doen en om, als een klant een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering met zich brengt, de relatie te beëindigen. De Commissie overweegt dat de stortingen over (in ieder geval) de periode oktober 2015 tot oktober 2018 in combinatie met de toelichting op die stortingen door Consument een onacceptabel risico op witwassen en terrorismebestrijding vormen. Consument heeft over die periode aanzienlijke bedragen gestort (in totaal € 100.770,-). De herkomst van die bedragen heeft Consument onvoldoende onderbouwd, waardoor de Bank onvoldoende kennis heeft van Consument, zijn betaalrekening en de daarop plaatsgevonden hebbende transacties. De documenten die Consument (meermaals) aan de Bank én in deze klachtprocedure heeft overgelegd geven geen toelichting op de herkomst en legitimiteit van die contante stortingen. Het fiscale rapport over 2016 vermeldt weliswaar de verzamelpost 'contant geld en vorderingen' van € 892.000,- maar splitst dit niet uit naar contant geld. Daarnaast kan uit dit fiscale rapport de herkomst van die gelden niet worden afgeleid. De verkoop-overeenkomst van 25 maart 2002 verklaart alleen dat Consument in 2002 onroerend goed heeft verkocht. Dat de verkoopprijs toentertijd wellicht in contanten door Consument is ontvangen (zoals hij stelt), geeft geen uitsluitel over de herkomst van gelden ruim dertien jaar later. Daarvoor zit te veel tijd tussen de verkoop en de stortingen. De akte van levering van 23 december 2013 verklaart ook niet de herkomst van de contante stortingen. De verkoop van een onroerend goed (waarop die akte ziet) heeft plaatsgevonden via de notaris. De verkoopprijs is door de verkopende partij op de bankrekening van de notaris gestort, waarna de notaris de gelden heeft doorgestort aan Consument.

Consument heeft de verkoopprijs in beginsel niet in contanten ontvangen, zodat ook die akte geen verklaring biedt voor de contante stortingen. De gemachtigde van Consument heeft ter zitting toegelicht dat zoveel mogelijk openheid van zaken is gegeven en dat een nadere toelichting niet mogelijk is. De reden daarvoor is volgens hem dat de bedragen in de contante sfeer plaatsgevonden.

4.3 De Bank heeft, gelet op voorgaande overwegingen, goede redenen aan de opzegging van de bankrelatie ten grond gelegd. Voorts heeft de Bank niet in strijd met haar zorgplicht en binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid gehandeld. De Bank heeft voldoende rekening gehouden met de belangen van Consument door hem over periode van maanden (van juli tot oktober 2018) de kans te geven de herkomst van de contante stortingen toe te lichten. In haar brieven aan Consument heeft de Bank steeds de redenen van haar informatieverzoeken toegelicht en nadrukkelijk aangegeven op welke transacties haar verzoek zag. Het traject dat uiteindelijk heeft geleid tot opzegging van de bancaire relatie kwalificeert de Commissie als zorgvuldig en transparant. Dat de Bank ook na de opzegging op 10 oktober 2018 Consument de mogelijkheid is blijven geven een toelichting te geven, getuigt van de bereidheid van de Bank om in gesprek te blijven en de mogelijkheid haar beslissing te heroverwegen. Daarbij komt dat de Bank Consument voldoende tijd heeft gegeven zijn bankzaken elders onder te brengen. De Bank heeft Consument immers voor het eerst op 10 oktober 2018 aangegeven de bankrelatie op te zeggen en de opzegging is uiteindelijk pas op 11 maart 2019 doorgevoerd. De stelling van Consument dat hij zijn bankrekening niet bij een andere bank kan onderbrengen is niet komen vast te staan. Ter zitting is gebleken dat Consument geen andere bank heeft benaderd. Daarbij komt dat Consument altijd de mogelijkheid heeft een basisbankrekening te openen (www.basisbankrekening.nl). Consument kan met die basisbankrekening altijd deelnemen aan het bancaire verkeer, onder meer voor betalingen aan juridische bijstand. Met het belang van Consument om toegang te hebben tot het betalingsverkeer hoeft dan ook geen rekening te worden gehouden.

4.4 De vordering van Consument tot het behoud van de bankrelatie tussen partijen wordt 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.