

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-014  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 november 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 6 januari 2020  
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 grondslag heeft gelegd. Doordat Consument de herkomst van gestorte bedragen onvoldoende heeft onderbouwd, had de Bank onvoldoende kennis van de betaalrekening en de daarop plaatsgevonden transacties. Dit vormt een voor de Bank onacceptabel risico op witwassen en terrorismefinanciering. 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.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.
- 2.2 Consument heeft in de periode juli 2016 tot 6 december 2019 € 140.000,- aan contant geld op de betaalrekening gestort. Dit betreft 94% van het gebruik van de betaalrekening.

- 2.3 Bij brieven van 15 maart en 2 april 2019 heeft de Bank Consument om toelichting op het gebruik van de betaalrekening verzocht. Consument heeft de Bank per brief gedateerd op 9 april 2019 de volgende toelichting toegestuurd:

*“In antwoord op uw brief van 2 april jl. stuur ik u bijgaande informatie.*

- Stortingen uit uitkering spaarhypothek*
- Terug stortingen van contante opnames*
- Onttrekkingen lijfrentedepot*
- Uitkering pensioen en AOW per maand*
- Huuropbrengsten per maand”*

- 2.4 Per brief van 29 april 2019 heeft Bank Consument, voor zover hier relevant, als volgt bericht:

*“Helaas geeft uw reactie van 10 april 2019 nog onvoldoende inzicht in het transactiepatroon op Betaalrekening [rekeningnummer]. Noor aanleiding van de informatie die u ons gestuurd heeft, hebben we nog een aantal aanvullende vragen. U vindt deze vragen op het formulier 'Aanvullende informatie gebruik Betaalrekening' bij deze brief.*

*(...)*

***Vragen aanvullende informatie***

*Op 10 april 2019 ontvingen wij uw reactie op ons informatieverzoek.*

*Uw reactie:*

*U verklaart dat de contante stortingen afkomstig zijn uit uitkering spaarhypothek, terug stortingen van eerdere contante opnames, onttrekkingen lijfrente, uitkering pensioen & AOW en huuropbrengsten.*

*Over de bovenstaande verklaringen hebben wij echter aanvullende vragen.*

*Het is duidelijk hoe u uw vermogen heeft opgebouwd. Echter hebben wij wederom geen overzichten van de contante opnames ontvangen.*

*Derhalve ontvangen wij graag overzichten van dagafschriften en/of eerdere kasopnames of andere schriftelijke bewijsstukken waaruit blijkt dat de gelden contant worden opgenomen.”*

- 2.5 De Bank heeft met een brief van 14 juni 2019 de bankrelatie met Consument opgezegd. De brief vermeldt onder meer:

*“Op 15 maart 2019 hebben we u een brief gestuurd waarin we u lieten weten een onderzoek te starten om een beter beeld te krijgen van het gebruik van uw Betaalrekening. Vervolgens heeft u 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. Dit onderzoek heeft ertoe geleid dat we de bankrelatie met u moeten opzeggen.

### **Onderzoek en bevindingen**

De antwoorden op de vragen die wij hebben gesteld in het kader van het klantonderzoek zijn ontoereikend, en de onderbouwing van de transacties op de betreffende rekening is gebrekkig. Hierdoor kunnen wij onvoldoende invulling geven aan onze verplichting voortkomend uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Artikel 5 lid 3 van de Wwft verplicht ons in een dergelijke situatie de bankrelatie te beëindigen. Op grond van art. 35 van de Algemene Bankvoorwaarden zijn wij ook gemachtigd om dit te doen. Het voorgaande geldt temeer nu:

- Geen tot onvoldoende inzicht is gegeven in de achtergrond van transacties die op uw Betaalrekening hebben plaatsgevonden en u antwoorden niet met relevante bewijsstukken heeft onderbouwd.

### **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. Wij houden een opzegtermijn van 3 maanden aan.

### **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 16 september 2019 worden opgeheven. Concreet betekent dit dat de volgende producten worden opgeheven:  
- [rekeningnummer] (Betaalrekening).”

- 2.6 Consument heeft per brief van 28 juli 2019 zijn beklag bij de Bank ingediend over het besluit om de bankrelatie te beëindigen.
- 2.7 De Bank heeft bij brief van 30 juli 2019 aangegeven haar eerder ingenomen standpunt te handhaven en de bankrelatie op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 per 16 september 2019 te beëindigen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert voortzetting van de bankrelatie, rehabilitatie en een schadevergoeding van € 150,- ter compensatie voor zijn werkzaamheden om het door de Bank gevraagde bewijs aan te leveren.

#### *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. Dit geeft de Bank ook aan in haar brief van 29 april 2019.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- op grond van de Wet op het financieel toezicht (hierna: 'Wft') en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: 'Wwft') is de Bank verplicht om in voldoende mate kennis te hebben van haar klanten, hun rekeningen en de transacties op die rekeningen;
  - de door Consument aangeleverde informatie verstrekt geen volledig inzicht onderbouwd met bewijsstukken in de herkomst van de gelden die op de betaalrekening van Consument zijn gestort. Het is voor de Bank duidelijk hoe het giraal ontvangen vermogen is opgebouwd. Echter ontbreekt de verklaring van de herkomst van de contante gelden;
  - het voortzetten van de bancaire relatie is 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.

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 de bijzondere 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 juli 2016 tot 6 december 2019 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. De herkomst van die bedragen heeft Consument onvoldoende onderbouwd, waardoor de Bank onvoldoende kennis heeft van Consument, zijn betaalrekening en de daarop plaatsgevonden transacties. Consument heeft bij de Bank kenbaar gemaakt dat de contante geldstortingen afkomstig zijn uit zijn spaarpot en het terugstorten van eerdere opnames. Consument heeft echter geen afschriften of andere bewijsstukken overgelegd waaruit die eerdere contante opnames blijken. De Bank heeft in het verweer haar eerdere mededeling dat het duidelijk is hoe Consument zijn vermogen heeft opgebouwd (zie punt 2.4) nader toegelicht en Consument nogmaals in de gelegenheid gesteld de herkomst van de contante geldstortingen te verklaren en deze verklaring van bewijs te voorzien. Consument heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt. Consument heeft aangevoerd dat de Bank voldoende inzicht in zijn transacties heeft en het verzamelen van dagafschriften, kasopnames of andere schriftelijke bewijsstukken gaat hem te ver. Hiermee heeft Consument er zelf voor gekozen om geen uitsluitsel over de herkomst van de gelden aan de Bank te geven.

4.3 De Bank heeft, gelet op voorgaande overwegingen, goede redenen aan de opzegging van de bankrelatie ten grondslag 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 een periode van meerdere maanden 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 betrekking had. 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 14 juni 2019 Consument de mogelijkheid is blijven geven een toelichting te verstrekken, getuigt van de bereidheid van de Bank om in gesprek te blijven en de mogelijkheid haar beslissing te heroverwegen. Daarbij komt dat uit de stukken blijkt dat de Bank Consument voldoende tijd geeft om zijn bankzaken elders onder te brengen. De Bank heeft Consument immers voor het eerst op 14 juni 2019 aangegeven de bankrelatie op te zeggen en de opzegging nog niet doorgevoerd.

4.4 De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.*