

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0130
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Brand New Day Bank N.V., gevestigd in Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 10 februari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Controle identiteit van nieuwe klant. Rekening gesloten omdat geen kopie van identiteitsbewijs is verstrekt. Wegens omstandigheden in deze zaak blijft schade voor rekening van consument.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en de stukken in haar dossier, bestaande uit de klacht met bijlagen en aanvullingen, het verweerschrift, de reactie van consument van 1 augustus 2020, de brief van de secretaris aan consument van 29 oktober 2020, de reactie van de bank van 30 oktober 2020, de reactie van consument van 16 november 2020, de reactie van de bank van 2 december 2020 en de reactie van consument van 16 december 2020.
- 1.2 De commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en dat een mondelinge behandeling achterwege kan blijven zodat de zaak aan de hand van de stukken kan worden beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft in oktober 2019 voor een van zijn twee minderjarige kinderen een rekening bij de bank geopend. Dit was een box 3-rekening die door de wettelijk vertegenwoordiger van het kind wordt beheerd en tot de 18^e verjaardag van het kind wordt meegenomen in belastingaangifte van de wettelijk vertegenwoordiger. In december 2019 heeft consument ook voor zijn andere kind een dergelijke rekening bij de bank geopend.
- 2.2 Op 9 februari 2020 heeft de bank aan consument gemaild:

“(…) Wij zijn als financiële dienstverlener verplicht om al onze klanten te identificeren binnen drie maanden.

Helaas hebben wij u nog niet kunnen identificeren. Graag ontvangen wij onderstaande gegevens om de identificatie af te ronden. Als wij vóór 23-02-2020 geen reactie ontvangen, zijn wij helaas genoodzaakt de rekening te sluiten.

Voordat u uw rekening(en) online kan inzien en beheren, is het belangrijk dat wij u identificeren. Om dit te doen vragen wij u een aantal stappen te doorlopen in MijnBND. Wilt u deze stappen alstublieft zo spoedig mogelijk doorlopen? (...)

Alvast hartelijk dank voor de moeite!

Heeft u nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op (...). (...)"

- 2.3 Op 15 april 2020 heeft de bank de beleggingen op beide rekeningen verkocht en overgemaakt naar een rekening op naam van consument. Diezelfde dag heeft consument aan de bank gemaild:

"(...) Tot mijn verbazing kreeg ik op mijn privé rekening 2 bedragen gestort zonder verdere toelichting en/ of specificatie.

Voor zover ik weet heb ik geen participatie opgezegd."

Eveneens op 15 april 2020 heeft de bank aan consument gemaild:

"(...) u [heeft] van ons meerdere malen een identificatie herinnering ontvangen op [e-mailadres]. (...)

Na 20 december is er door ons een persoonlijke actie aangemaakt om u nogmaals de gevraagde gegevens te laten verstrekken. Hieronder ziet u de email terug die vervolgens is verstuurd. Nadat wij ook hier geen gehoor op hebben gekregen, waren wij genoodzaakt de rekeningen te sluiten. (...)

Voor nu is het niet mogelijk om de procedure terug te draaien of om met terugwerkende kracht de rekeningen door te laten lopen. Er is namelijk niet aan de eisen voldaan. Wel kunnen we het proces opnieuw doorlopen, waarbij u ons vervolgens wel binnen de wettelijke termijn voorziet van de benodigde identificatiedocumenten. In dat geval kan de teruggestorte waarde weer geplaatst worden op de kinderrekeningen en vanaf dat moment verder renderen.

Wij horen graag van u of wij hier iets voor u in kunnen betekenen. (...)"

- 2.4 Consument heeft vervolgens op 16 april 2020 bij de bank geklaagd:

"(...) Bij het openen van de kinderrekeningen heb ik paspoorten van mijn kinderen en mijzelf aan u gestuurd. Tevens zijn al mijn communicatiegegevens (privé adres, alternatief e-mail, telefoongegevens etc.) aan uw bank verschaft. Daarna heeft u ook de diverse stortingen geaccepteerd.

Uw bank zou moeten weten dat indien er niet gereageerd wordt op een e-mail adres gedurende langere tijd er wellicht een reden hiervoor is (ziekte, overlijden, geblokkeerde of gehackte account etc.) De (...) redelijkheid en billijkheid (...) vereist dat er op een andere manier contact gezocht kan en moet worden. (...)

Echter uw bank besluit eenzijdig tot een onomkeerbare stap zonder enige poging tot een alternatieve communicatie. (...)"

- 2.5 Overgelegd zijn de productvoorwaarden die gelden voor de rekening van Consument. Daarin staat:

“(…) 3. De wettelijk vertegenwoordiger moet zich bij het openen van de kinderrekening op de voor Brand New Day gebruikelijke manier identificeren.’

Klacht, vordering en verweer

- 2.6 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier heeft hij een schadebedrag van € 2.140,- vermeld. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat de bank de rekeningen niet had mogen sluiten omdat hij bij aanvang de vereiste kopie van zijn identiteitsbewijs had verstrekt. Zelfs als het juist zou zijn dat de bank dit document destijds niet heeft ontvangen heeft zij volgens consument onzorgvuldig gehandeld omdat zij in dat geval de beleggingen niet had mogen aankopen.
- 2.7 De bank heeft de stellingen van consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Verplichting bank tot controleren identiteit

- 3.1 In deze procedure is van belang dat de bank de identiteit van een nieuwe klant moet controleren. Deze verplichting berust op artikel 3 Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme). Verder staat in de productvoorwaarden dat de wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige zich bij opening van een rekening moet identificeren (zie 2.5 hiervoor). De bank mocht dus, op grond van de wet en de productvoorwaarden, consument vragen om een kopie van zijn identiteitsbewijs.

Bewijskwesities

- 3.2 Het is niet komen vast te staan dat consument bij opening van de rekeningen een kopie van zijn identiteitsbewijs aan de bank heeft verstrekt. Consument heeft dat gesteld, maar de bank heeft het betwist en in reactie op de betwisting zijn geen stukken ingediend die deze stelling van consument ondersteunen.

Beoordeling van de klacht

- 3.3 Consument meent dat de bank, voordat de rekeningen werden beëindigd, hem had moeten informeren over het niet ontvangen van zijn identiteitsbewijs. De bank heeft gesteld dat zij consument in de periode oktober-december 2019 zeven e-mails heeft gestuurd met een verzoek om kopie van zijn identiteitsbewijs. Consument heeft stellig ontkend die zeven e-mails te hebben ontvangen, maar erkent dat hij de e-mail van 9 februari 2020 met de laatste herinnering heeft ontvangen.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank niet bewezen dat zij meerdere e-mails aan consument heeft verzonden, onder meer omdat niet alle afzonderlijke e-mails (met het precieze tijdstip van verzending) zijn meegestuurd. Dat neemt niet weg dat consument de e-mail van 9 februari 2020 heeft ontvangen en in reactie daarop alsnog een kopie van zijn identiteitsbewijs had kunnen toesturen of onder verwijzing naar relevante stukken (e-mails, schermafdrucken e.d.) had kunnen aantonen dat de bank dit document al had. De gevolgen van het niet reageren op deze e-mail moeten dan ook voor rekening van consument blijven .

3.4 Volgens consument had de bank de beleggingen niet mogen aankopen voordat het identificatieproces was afgerond. De commissie komt in deze zaak niet toe aan de vraag of de bank daarmee in strijd met een verplichting jegens consument heeft gehandeld. Immers, voor zover daardoor schade is ontstaan had consument dit kunnen voorkomen door op de e-mail van 9 februari 2020 te reageren. Verder heeft de bank in haar e-mail van 15 april 2020 medegedeeld dat consument desgewenst het identificatieproces nogmaals kon doorlopen zodat het teruggestorte bedrag alsnog kon worden belegd. Op dit voorstel is consument echter niet ingegaan. Wegens deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de gestelde schade voor rekening van consument blijft.

3.5 Gezien het voorgaande zal de vordering van consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Verder kunt u, eveneens binnen een maand na verzending van de uitspraak, een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist op alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.