

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0757
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en
mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 13 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

De bank heeft de bankrelatie met de consument opgezegd. De consument vordert herstel van de bankrelatie. De commissie oordeelt dat de bank de bankrelatie mocht opzeggen. De vordering van de consument is afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument, 4) de dupliek van de bank; 5) de brief van de bank van 1 april 2021 en 6) de reactie van de consument op die brief van 12 mei 2021.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 maart 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. H.M Mauritz; advocaat. De bank was eveneens aanwezig.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een studentenrekening aan bij de bank. Ook heeft de consument een eenmanszaak, waarvoor hij een ondernemersrekening heeft bij de bank. Bij deze rekeningen hoort een betaalpas en het gebruik van internet- en mobielbankieren. Daarnaast maakt de consument gebruik van Tikkie.

Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. De relevante bepalingen hieruit zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 In december 2019 heeft de bank vragen gesteld aan de consument in het kader van klantonderzoek naar (het gebruik van) de rekeningen van de consument en zijn onderneming. Het doel was om onder andere opheldering te krijgen over de bedrijfsactiviteiten van de eenmanszaak, over het betalingsverkeer op de rekeningen, over leningen, privé-transacties en de betrokkenheid van de consument bij verschillende organisaties, waaronder de stichting [naam stichting] (hierna: de stichting). De consument was tussen 27 mei 2013 tot en met 7 mei 2019 bestuurder van de stichting. De bank heeft de bankrelatie met de stichting op 1 februari 2019 beëindigd wegens sanctieschendingen en het risico op terrorismefinanciering.
- 2.3 Er heeft een mail-wisseling plaatsgevonden tussen de consument en de bank waarin de consument vragen van de bank heeft beantwoord.
- 2.4 Bij brieven van 18 juni 2020 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat de bancaire relatie met de consument en zijn eenmanszaak worden beëindigd op 21 augustus 2021. Voorts heeft de bank aangegeven dat zij de (persoons)gegevens van de consument en zijn eenmanszaak zal opnemen in haar interne waarschuwingslijst¹ met betrekking tot witwassen en financiering van terrorisme voor de duur van vijf jaar. Als reden voor de beëindiging en de registratie heeft de bank aangegeven dat de betrokkenheid van de eenmanszaak en de consument bij de stichting, het gebruik van zijn privérekening voor zakelijke doeleinden en het oneigenlijk gebruik van Tikkie voor de bank niet in te schatten risico's met zich brengt, waardoor de bank niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen voldoen kan voldoen. Daarnaast loopt de bank hierdoor een reputatierisico en twijfelt zij aan de integriteit van de consument.
- 2.5 Bij brief van 29 juni 2020 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van de bankrelatie en de registratie. Bij brief van 6 augustus 2020 heeft de bank het bezwaar afgewezen. Op 12 augustus 2020 heeft de consument opnieuw bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de bank. De bank heeft dit bezwaar bij brief van 11 september 2020 afgewezen.

¹ Dit is een interne lijst van de bank waarop de gegevens van personen en bedrijven, wiens relatie de bank heeft beëindigd vanwege integriteitsrisico's, zijn opgenomen.

- 2.6 Bij brief van 17 september 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de diverse betaalrekeningen en diensten per 19 november 2020 zullen worden beëindigd en dat de (persoons)gegevens van de consument en de eenmanszaak voor vijf jaar zullen worden opgenomen op de interne waarschuwingslijst.
- 2.7 Op 12 oktober 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. In haar verweerschrift heeft de bank aangegeven dat de bankrelatie per 22 december 2020 zal worden beëindigd en dat ook vanaf dat moment de (persoons)gegevens zullen worden opgenomen op de interne waarschuwingslijst.
- 2.8 Naar aanleiding van de hoorzitting van de commissie heeft de bank (opnieuw) de registratie en de beëindiging van bankrelatie beoordeeld. Bij brief van 1 april 2021 heeft de bank aangegeven dat zij na heroverweging heeft besloten om de (persoons)gegevens van de consument en de eenmanszaak te verwijderen van de interne waarschuwingslijst. De bankrelatie wenst de bank niet te herstellen, omdat zij vanwege zijn eerdere betrokkenheid bij de stichting twijfels blijft houden over de integriteit van de consument. Daarnaast is het bij de bank bekend dat de consument en zijn eenmanszaak elders rekeningen heeft, waardoor hij kan deelnemen aan het betalingsverkeer.

Vorderingen

2.9 Primair verzoekt de consument:

- de bank te veroordelen tot het (doen) voortzetten dan wel herstellen van de studentenrekening en ondernemersrekening en de daarbij behorende betaalpas alsmede het Internet- en Mobielbankieren en Tikkie Particulier;
- de bank te veroordelen tot het (doen) verwijderen van de (persoons)gegevens van de consument en de eenmanszaak uit de interne waarschuwingslijst van de bank;
- de bank te veroordelen tot vergoeding van de materiële schade bestaande uit advocaatkosten ad minimaal € 3.200,45, en het verlies aan inkomen ad minimaal € 5.000, dan wel een bedrag dat de commissie in de gegeven omstandigheden redelijk acht;
- de bank te veroordelen tot het vergoeden van de advocaat- en proceskosten van dit geding, zulks binnen twee weken nadat de commissie uitspraak heeft gedaan; en
- de bank te veroordelen tot het herstellen van de goede naam en eer van de consument door schriftelijke excuses aan hem te maken.

Subsidiair vordert de consument:

- voor zover de bank niet kan worden veroordeeld tot voortzetting dan herstel op voornoemde gronden, de bank te veroordelen tot het aanbieden van een basisrekening ex art. 4:71f Wft aan de consument;
- voor zover mogelijk de bank te veroordelen tot het (doen) verwijderen van de persoonsgegevens van de consument uit de interne waarschuwingslijst van de bank;

- de bank te veroordelen tot vergoeding van de materiële schade bestaande uit advocaatkosten ad minimaal € 3.200,45 en verlies aan inkomen ad minimaal € 5.000, dan wel een bedrag dat de commissie in de gegeven omstandigheden redelijk acht;
- de bank te veroordelen tot het vergoeden van de advocaat- en proceskosten van dit geding, zulks binnen twee weken nadat de commissie uitspraak heeft gedaan.
- de bank te veroordelen tot het herstellen van de goede naam en eer van de consument door schriftelijke excuses aan hem te maken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

2.10 De vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

De opzegging van de bancaire relatie met de consument en de eenmanszaak is in strijd met artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden en artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Voorts is de opzegging in strijd met de wettelijke zorgplicht en artikel 2 Algemene Bankvoorwaarden. De consument heeft in dit kader het volgende gesteld:

- de bank heeft niet aangetoond en bewezen dat de consument betrokken is (geweest) bij strafbare feiten, zoals witwassen en terrorismefinanciering, terwijl het op de weg van de bank had geleden om specifieke stellingen naar voren te brengen en deze te onderbouwen;
- de consument is niet meer betrokken bij de stichting en de stichting wordt niet vervolgd voor een strafbaar feit;
- de bank heeft onvoldoende rekening gehouden met de belangen van de consument;
- de bank heeft deze bevoegdheid enkel gebruikt met het doel om de consument te schaden en niet met het doel waarvoor artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden is geschreven. Dit levert misbruik van bevoegdheid ex. artikel 3:13 BW op.
- nu dat de bank de gegevens van de consument en zijn eenmanszaak van de interne waarschuwingslijst heeft verwijderd, is er geen enkele grond meer om de bankrelatie op te zeggen.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Onderwerp van de beoordeling

3.1 In haar brief van 1 april 2021 heeft de bank aangegeven de (persoons)gegevens van de consument en zijn eenmanszaak van de interne waarschuwingslijst te zullen verwijderen. De bank handhaaft wel het besluit tot beëindiging van de bankrelatie. Gelet op het voorgaande behoeft het klachtonderdeel over de registratie op de interne waarschuwingslijst, zoals ook door de consument bevestigd in zijn aanvullende reactie, geen verdere bespreking.

De commissie ziet zich daarom voor de vraag gesteld of de bank de bancaire relatie met de consument mocht beëindigen

- 3.2 De commissie merkt hierbij op dat de klacht van de consument voor zover die betrekking heeft op het opzeggen van de financiële producten van zijn eenmanszaak niet voor behandeling in aanmerking komt op grond van artikel 1 en artikel 60 van het reglement. Ten aanzien van die producten handelde de consument immers in het kader van zijn bedrijf en is hij dus geen consument. De commissie zal ten aanzien van die opzegging dan ook geen beslissing nemen.

Het beoordelingskader

- 3.3 Bij de beoordeling van de klacht geldt als uitgangspunt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van die bepaling staat het de bank vrij de relatie met de consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan de consument is medegedeeld. De rechten en verplichtingen van partijen worden echter niet alleen bepaald door afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt, maar ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheersen. De bank diende dan ook, mede gelet op de op haar rustende zorgplicht, rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. Dit is ook opgenomen 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 de consument rekening houdt. Verder kan de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). Bij de beoordeling van de zorgplicht en de omstandigheden van het geval wordt enerzijds de bijzondere maatschappelijke positie van banken als uitgangspunt genomen, gelet op het belang van particulieren en bedrijven bij het kunnen deelnemen aan het bancaire verkeer. Anderzijds geldt dat banken belang bij en verantwoordelijkheid voor het beperken van risico's in verband met het betalingsverkeer hebben.²

Mocht de bank de bankrelatie met de consument beëindigen?

- 3.4 Bij de beoordeling van de beëindiging van de bancaire relatie met de consument speelt dat de bank verplicht is om op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: de Wwft) cliëntenonderzoek te doen en de relatie te beëindigen als een klant een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering meebrengt (artikelen 3 en 5 Wwft).

² Zie Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031), Geschillencommissie Kifid 2017-267 en 2020-637.

- 3.5 De bank heeft gesteld dat zij de relatie beëindigt vanwege de eerdere betrokkenheid van de consument bij de stichting, de aanhoudende twijfel over de integriteit van de consument, het gebruik van zijn privérekening voor zakelijke doeleinde en het oneigenlijk gebruik van Tikkie. De bank heeft aangegeven dat deze omstandigheden voor de bank niet in te schatten risico's met zich brengen, waardoor de bank niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen kan voldoen. Daarnaast loopt de bank hierdoor een reputatierisico. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de opzegging naar het oordeel van de commissie niet worden aangemerkt als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.
- 3.6 Bovendien acht de commissie het belang van de bank bij de opzegging voldoende zwaarwegend in verhouding tot het belang van de consument bij voortzetting van de bankrelatie. Hierbij merkt de commissie op dat voor een rechtmatige opzegging niet noodzakelijk is dat er concrete bewijzen zijn dat de consument betrokken is bij criminele gedragingen.³ De bank heeft immers geen formele opsporingsbevoegdheden en is bij haar cliëntenonderzoek aangewezen op haar kennis van transacties, antwoorden die zij van haar cliënten krijgt en informatie die zij uit openbare bronnen kan halen. De consument heeft, ondanks zijn medewerking, de twijfels bij de bank niet kunnen wegnemen. De bank is niet in staat de verdere (reputatie)risico's te beoordelen die zij loopt bij voortzetting van de bankrelatie met de consument. Daarbij komt dat, zoals door de bank gesteld en door de consument niet weersproken, de consument een betaalrekening bij een andere bank heeft, zodat de beëindiging van de rekeningen er niet voor zal zorgen dat hij geen toegang meer heeft tot het betalingsverkeer. De opzegging van de rekeningen heeft dan ook geen gevolgen voor de consument die zwaarder wegen dan het belang van de bank bij de opzegging. Hierbij merkt de commissie voorts op dat de consument ook geen belang heeft bij zijn vordering om de bank verplichten tot het aanbieden van een basisbetaalrekening, nu hij elders een betaalrekening heeft.
- 3.7 Het enkele feit dat de bank de gegevens van de consument en de eenmanszaak van de interne waarschuwingslijst heeft verwijderd, maakt niet dat dan ook de bankrelatie dient te worden hersteld.⁴ Andere feiten of omstandigheden die tot een succesvol beroep van de consument op artikel 6:248 lid 2 BW of artikel 3:13 BW kunnen leiden, zijn gesteld noch gebleken.

Conclusie

- 3.8 Gelet op het bovenstaande mocht de bank de bankrelatie met de consument beëindigen. De klacht is ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen.

³ Hof Amsterdam, 3 november 2020, ECLI:NL:GHAMS:2020:2937.

⁴ Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-945

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over 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, ter onderbouwing van uw vordering, 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit Algemene Bankvoorwaarden

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 toezichhouders 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.

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.