

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0345
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 augustus 2021
Ingediend door	: de heer (consument I) en mevrouw (consument II), verder te noemen de consumenten
Tegen	: Brand New Day Bank N.V., gevestigd te Amsterdam verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden alsmede relevante onderdelen uit de brief van de bank van 14 september 2017 en de e-mail van de bank van 6 april 2021

Samenvatting

Klacht over de opzegging van de gezamenlijke spaarrekening van de consumenten door de bank. De consumenten stellen dat de bank in haar zorgplicht te kort is geschoten en op onjuiste gronden hun gezamenlijke spaarrekening heeft opgezegd. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten gedeeltelijk gegrond is. De commissie is van oordeel dat de opzegging geen juridisch effect heeft gehad nu er niet voldaan is aan de op grond van de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid geldende preconditionie dat de consumenten gezien de verstrekkende gevolgen eerst gewaarschuwd hadden moeten worden wat de gevolgen zijn van het niet doorlopen van het identificatieproces. De bank dient de spaarrekening van de consumenten te herstellen mits de consumenten het identificatieproces doorlopen. De bestede tijd aan de klacht wordt volgens de vaste lijn van de commissie niet toegewezen. De overige door de consumenten gevorderde schadevergoeding is onvoldoende onderbouwd en wordt niet toegewezen.

I. De procedure

- I.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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de aanvullende stukken van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 februari 2022. Consument I nam deel aan de hoorzitting. De bank heeft eveneens deelgenomen.

- I.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. M.D.H. Nelemans en mr. E.L.A. van Emden, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In januari 2010 hebben de consumenten bij de rechtsvoorganger van de bank (hierna: 'de rechtsvoorganger') een gezamenlijke en/of-spaarrekening geopend. Voor het openen van de spaarrekening hebben de consumenten op het kantoor van de rechtsvoorganger hun identificatiebewijzen getoond en een aanvraagformulier ingevuld.
- 2.2 Op 8 mei 2014 heeft de rechtsvoorganger opnieuw de gegevens van de consumenten gecontroleerd. Vervolgens is op 1 augustus 2014 de spaarrekening van de consumenten omgezet naar een zogeheten Allianz Spaar- en Depositorekening.
- 2.3 Op 9 juli 2017 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd dat zij de rechtsvoorganger en daarmee ook de spaarrekening zal overnemen. Op 14 september 2017 heeft de bank per brief aan de consumenten bevestigd dat hun gezamenlijke spaarrekening is omgezet naar een zogeheten Brand New Day Spaarrekening. In de brief heeft de bank de consumenten erop gewezen dat zij hun spaarrekening kunnen activeren via de website met tijdelijke inloggegevens die eerder per post aan hen verstuurd zijn.
- 2.4 Tussen 14 september 2017 en 6 april 2021 heeft tussen de bank en de consumenten geen schriftelijke correspondentie plaatsgevonden over het identificatieproces.
- 2.5 Op 6 april 2021 heeft de bank de consumenten per e-mail medegedeeld dat zij nog gegevens van hen mist. De bank heeft de consumenten in de e-mail verzocht om in te loggen op hun account en om de openstaande activatiestappen voor de spaarrekening te doorlopen. Daarnaast heeft de bank de consumenten verzocht om zich opnieuw te identificeren via een storting van € 0,01 via iDEAL.
- 2.6 Op 27 mei 2021 hebben de consumenten de bank per e-mail gevraagd hoe zij konden controleren dat de e-mail van 6 april 2021 geen phishing e-mail betreft.

Daarbij hebben de consumenten de bank verzocht om een verificatiebericht per post te sturen waarin hen de mogelijkheid wordt geboden voor persoonlijk contact. Diezelfde dag heeft de bank per e-mail geantwoord dat zij een online dienstverlener is en uitsluitend digitaal communiceert. In de e-mail heeft de bank verder bevestigd dat het bericht van 6 april 2021 daadwerkelijk van haar afkomstig is.

- 2.7 Op 13 juli 2021 heeft de bank de consumenten per e-mail geïnformeerd dat zij – in tegenstelling tot eerdere berichtgeving – negatieve spaarrente rekent voor gezamenlijke spaarrekeningen met een saldo hoger dan € 100.000,-. Om negatieve spaarrente te voorkomen heeft de bank de consumenten aangeboden om de gezamenlijke spaarrekening te splitsen.
- 2.8 Op 27 juli 2021 heeft de bank de consumenten per e-mail bericht dat de spaarrekening is beëindigd, omdat de consumenten de spaarrekening niet of onvolledig hebben geactiveerd, de identificatie niet hebben voltooid en vanwege de strenge eisen van de toezichthouders. Het saldo van de spaarrekening is door de bank overgemaakt naar de betaalrekening van de consumenten. Diezelfde dag hebben de consumenten telefonisch hierover een klacht ingediend bij de bank. In dat gesprek heeft de bank de consumenten medegedeeld dat de beëindiging van de spaarrekening onomkeerbaar is, maar dat deze nog wel in een beleggingsrekening omgezet kan worden.
- 2.9 Op 29 juli 2021 hebben de consumenten in een e-mail aan de bank hun bezwaar herhaald. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten stellen dat de bank hun spaarrekening ten onrechte en in strijd met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid heeft opgezegd. Daarbij stellen de consumenten dat de bank haar zorgplicht tegenover hen heeft geschonden. Ter onderbouwing van dit standpunt stellen de consumenten het volgende.
- 2.11 Ten eerste heeft de bank geen behoorlijke procedure gevoerd bij de beëindiging van de spaarrekening van de consumenten. De bank heeft namelijk nagelaten de consumenten in staat te stellen om te reageren op haar (voorgenomen) beslissing om de spaarrekening te beëindigen. De bank heeft de consumenten niet gewaarschuwd voor de beëindiging van de spaarrekening. De bank heeft in strijd gehandeld met het gelijkheidsbeginsel, omdat zij andere klanten wel vooraf waarschuwt vóór het beëindigen van de rekening. Evenmin heeft de bank de consumenten een fatale termijn verleend. De bank heeft verder nagelaten om de consumenten van de juiste informatie te voorzien, waaronder over de veiligheid van het identificatieproces.

De consumenten zijn verder niet akkoord gegaan met de voorwaarden van de bank, waardoor in principe de (oude) voorwaarden van de rechtsvoorganger nog van toepassing zijn.

- 2.12 Ten tweede heeft de bank ten onrechte aangenomen dat de consumenten niet wilden meewerken aan de heridentificatie, aangezien die onwil niet aanwezig was. De consumenten hebben zelfs aangegeven om naar Amsterdam te komen voor inzage in al hun identiteitsgegevens, maar dat wilde de bank niet. De consumenten willen echter niet betalen voor de heridentificatie, omdat er voldoende alternatieven bestaan dan de bank hen aanbod, zoals het toezenden van een kopie van het identiteitsbewijs. De consumenten begrijpen niet dat de bank hen kan identificeren indien zij € 0,01 overmaken om hun identiteit vast te stellen. Daarnaast dachten de consumenten dat de identificatie alleen in hun eigen belang was om beheer en inzage te krijgen in de spaarrekening. Dit leek de consumenten niet nodig, omdat het geld bedoeld is voor hun pensioen. Met enige regelmaat worden de consumenten gewaarschuwd voor het klikken op linkjes en het overboeken van € 0,01. De mogelijkheid om te controleren of geen sprake is van oplichting is echter beperkt voor de consumenten. De consumenten voelden zich beschermd tegen oplichting zolang zij niet op internet gaan met gegevens.
- 2.13 Ten derde had de bank geen goede reden om de spaarrekening van de consumenten per direct op te zeggen. Niet is gebleken dat de spaarrekening beëindigd moest worden vanwege strenge eisen van de toezichthouders. Er was geen onaanvaardbaar risico aanwezig, waardoor de bank de spaarrekening van de consumenten zonder opzegtermijn en waarschuwing mocht beëindigen. De wet schrijft niet voor welke documenten de bank moet accepteren. Daarnaast dient identificatie - mede conform de voorwaarden en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) - plaats te vinden bij het aangaan van de relatie en niet tijdens. De Wwft schrijft voor dat het cliëntonderzoek actueel moet worden gehouden, maar dat gaat niet over de identiteit. De bank dient volgens de consumenten op redelijke wijze haar verplichtingen uit de Wwft in te vullen. Verder begrijpen de consumenten niet dat de bank wel bereid is voor hen een beleggingsrekening te openen, maar geen spaarrekening. De consumenten vermoeden dat de bank de spaarrekening heeft beëindigd, omdat deze minder rendement voor de bank oplevert dan een beleggingsrekening.
- 2.14 De consumenten vorderen van de bank kosteloos en langdurig herstel van de spaarrekening met de mogelijkheid om de spaarrekening te splitsen om negatieve spaarrente te voorkomen, zoals hen ook vóór de beëindiging werd aangeboden.

Verder vorderen de consumenten vergoeding van de tijd die zij hebben besteed aan de klacht en de opgelopen schade door het plotseling terugstorten op de tegenrekening waarop negatieve rente van toepassing is van minimaal € 250,-. De consumenten vorderen verder van de bank dat zij een (meer) passende en klantvriendelijke procedure toepast inzake de (her)identificatie van haar klanten op basis van betrouwbare documenten, zonder dat deze klanten daarvoor moeten betalen. Daarbij dient de bank haar klanten tijdig en juist te informeren over de veiligheid van het identificatieproces.

Het verweer

- 2.15 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Ten eerste diende de bank bij de overname van de rechtsvoorganger te voldoen aan de eisen die de toezichthouder (De Nederlandsche Bank) haar had gesteld, waaronder de eis dat het cliëntonderzoek voor alle klanten aantoonbaar is afgerond. Dit bleek namelijk niet het geval te zijn voor alle klanten van de rechtsvoorganger. De consumenten hebben echter nagelaten om mee te werken aan de afgeleide identificatie via een € 0,01 storting. Daarnaast hebben de consumenten nagelaten om in te loggen in de online omgeving van de bank voor het beantwoorden van drie vragen over de plaats waar zij belastingplichtig zijn, het verifiëren van contactgegevens alsook het controleren en het zo nodig aanpassen van hun overgenomen persoonlijke gegevens. Het gaat dus het niet om heridentificatie in de zin van artikel 3 lid 11 Wwft. De bank mag zelf bepalen hoe een verhoogd risico, zoals de fysieke afwezigheid van de consumenten, gemitigeerd wordt. Dit betekent echter niet dat de bank haar beleid dient af te stemmen op de wensen van iedere willekeurige klant.
- 2.16 Ten tweede stelt de bank dat zij de indruk heeft dat de consumenten zich verschuilen achter het begrip 'phishing' en/of het ontkrachten van de identificatieplicht om daarmee hun eigen nalatigheid te verbloemen. Het beroep van de consumenten op het gelijkheidsbeginsel gaat niet op, omdat zij in plaats van een termijn van drie maanden vijfenveertig maanden extra de tijd hebben gekregen om de identificatie af te ronden. De bank begrijpt verder niet waarom de consumenten hebben ingestemd met de overgang naar een online dienstverlener, terwijl hun internet- en ICT-kennis zo gering is. Het is de bank evenmin duidelijk waarom de consumenten niet bereid zijn geweest om in te loggen in de beveiligde klantomgeving, aangezien dit een vereiste was om de rekening te activeren, de identificatie af te ronden en van belang is bij het beheer en een eventuele toekomstige opname van het saldo. Bij een aanzienlijk saldo zoals die van consumenten valt het te verwachten dat zij dit periodiek bekijken, maar zij hebben dit sinds de overname geen enkele keer gedaan. De bank stelt ook dat de consumenten direct (telefonisch) contact hadden moeten opnemen als zij vermoedens hadden van phishing en niet pas ná zeven weken.

De bank had in dat geval hun twijfels weg kunnen nemen. Verder twijfelt de bank eraan of de consumenten hun identificatie wel hadden afgerond als zij gewaarschuwd waren voor de beëindiging. Het lijkt de bank onwaarschijnlijk dat alle twijfels van de consumenten weggenomen zouden worden door een aankondiging van de beëindiging van de spaarrekening.

- 2.17 Ten derde stelt de bank dat zij de spaarrekening mocht beëindigen, omdat de consumenten hebben nagelaten om mee te werken aan de identificatie. Op grond van de voorwaarden hoefde de bank daarbij geen opzegtermijn te hanteren, ook al was het netter geweest als de consumenten waren gewezen op de gevolgen van het nalaten van de identificatie. De overname van de spaarrekening door de bank is te beschouwen als een eenzijdige wijziging zoals bedoeld in de voorwaarden van de rechtsvoorganger. De consumenten hebben hiertoe geen nadere actie ondernomen en hebben daarmee de voorwaarden van de bank geaccepteerd. De bank stelt dat zij schappelijk is geweest in de tijd die zij de consumenten heeft gegeven voor de identificatie. De bank stelt dat het haar niet valt te verwijten dat de consumenten zijn uitgegaan van foute aannames, zoals de veronderstelling dat zij zouden moeten betalen voor de (afgeleide) identificatie of dat mogelijk sprake was van phishing. De bank heeft de consumenten namelijk gevraagd om van hun eigen betaalrekening bij een andere bank € 0,01 over te maken naar hun spaarrekening bij de bank zodat de tenaamstelling op het legitimatiebewijs van de consumenten vergeleken kan worden met de tenaamstelling die doorkomt via de storting van € 0,01. De storting van € 0,01 kon verricht worden via een iDEAL-transactie in de beveiligde MIJNBND-omgeving waar de consumenten met hun persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord toegang tot hadden.
- 2.18 Tot vierde stelt de bank dat de spaarrekening van de consumenten niet heropend of hersteld kan worden. De box 3-spaarrekening is uit het productaanbod van de bank waardoor het niet meer mogelijk is dit product opnieuw te openen. Daarnaast is het systeemtechnisch onmogelijk om de spaarrekening te herstellen om vervuiling van de administratie van de bank te voorkomen. Bovendien zou de vertrouwensbreuk in de consumenten de bank geen aanleiding geven om de spaarrekening te herstellen als dit wel mogelijk zou zijn. De consumenten kunnen zich tot een andere bank wenden en daar hun spaargeld onderbrengen of zij kunnen opnieuw klant worden bij de bank en besluiten om te beleggen met het saldo.
- 2.19 Ten vijfde betwist de bank de gevorderde schade. Compensatie voor de tijd en inspanning die de consumenten aan hun klacht hebben besteed is in de ogen van de bank onterecht.

De consumenten hebben er immers zelf voor gekozen om pas na beëindiging van de spaarrekening actie te ondernemen en zich vervolgens na afwijzing van de klacht bij de bank te wenden tot Kifid. Evenals het niet willen voldoen aan de identificatieplicht de afgelopen jaren, is dit een keuze die de consumenten zelf maken. Als de consumenten eerder voldaan hadden aan het verzoek van de bank om zich te identificeren, dan had dat hen hooguit enkele minuten van hun tijd gekost. Dat de consumenten negatieve rente hebben moeten betalen doordat de waarde van de spaarrekening op de betaalrekening is gestort is spijtig, maar het gevolg van hun eigen nalatigheid en gebrek aan medewerking van de afgelopen vier jaar. De bank kan niet hiervoor aansprakelijk worden gehouden. De bank heeft zich wel gehouden aan haar verplichtingen en zij heeft de consumenten voor het saldo op de spaarrekening iedere maand de variabele rente betaald van in totaal € 1.147,28.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich in de kern voor de vraag gesteld of de bank in de gegeven omstandigheden gehouden is om de spaarrekening van de consumenten te herstellen.

Het beoordelingskader

- 3.2 Allereerst volgt uit artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) en artikel 17 van de Productvoorwaarden Brand New Day Spaarrekening (PBNDS) de zorgplicht van de bank tegenover haar klanten, zoals de consumenten. Dit houdt in dat de bank bij haar dienstverlening zorgvuldig dient te zijn en daarbij zo goed mogelijk rekening houdt met de belangen van haar klanten. Deze zorgplicht geldt ook voor de consumenten ten opzichte van de bank.
- 3.3 Verder volgt uit artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden en artikel 11 van de Productvoorwaarden Brand New Day Spaarrekening de bevoegdheid van de bank om de spaarrekening te allen tijde op te zeggen. In de Productvoorwaarden Brand New Day Spaarrekening is opgenomen dat de bank de spaarrekening en de bijbehorende dienstverlening ook zonder opzegtermijn kan opzeggen.
- 3.4 In artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat een overeenkomst onder meer de rechtsgevolgen heeft die uit eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien. Daarbij kan een regel uit de overeenkomst tussen partijen niet van toepassing zijn als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De bank heeft haar zorgplicht onvoldoende in acht genomen bij de opzegging van de spaarrekening

3.5 De commissie merkt op dat de consumenten hebben betwist dat de voorwaarden van de bank zijn gaan gelden. Volgens de consumenten zijn de voorwaarden van de rechtsvoorganger nog van toepassing, omdat zij nooit akkoord zijn gegaan met de voorwaarden van de bank. De voorwaarden van de rechtsvoorganger bevinden zich niet in het dossier waarover de commissie beschikt. Ongeacht de vraag welke voorwaarden gelden ten aanzien van de bevoegdheid van de bank voor onmiddellijke opzegging van de spaarrekening van de consumenten, is de commissie van oordeel dat de bank de spaarrekening dient te herstellen. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

3.6 Vast staat dat de bank de consumenten niet heeft gewaarschuwd voor de gevolgen - namelijk de opzegging van de spaarrekening - bij het niet nakomen van haar verzoeken om het identificatieproces te doorlopen en de spaarrekening te activeren (zie de correspondentie van de bank aan de consumenten van 14 september 2017 en 6 april 2021). Uit de correspondentie kan niet geconcludeerd worden dat het voor de consumenten voldoende *kenbaar* was of had moeten zijn, dat de bank hun spaarrekening zou opzeggen als zij niet zouden voldoen aan de verzoeken en dat de bank ook geen nieuwe klanten meer aanneemt voor deze spaarrekening. Onder die omstandigheden is op grond van de aanvullende werking van de redelijkheid en de billijkheid (artikel 6:248 lid 1 BW) een opzegging alleen maar mogelijk indien de consumenten eerst gewaarschuwd voor de mogelijk gevolgen bij het niet nakomen van de verzoeken van de bank om het identificatieproces te doorlopen en de spaarrekening te activeren.

3.7 Nu de bank niet aan de in 3.6 genoemde preconditionie heeft voldaan heeft de opzegging geen juridisch effect gehad en is er in feite nog sprake van een lopende overeenkomst. De bank dient de spaarrekening van de consumenten dan ook in de oude staat terug te brengen mits de consumenten het identificatieproces doorlopen. Hoewel de bank heeft gesteld dat zij de spaarrekening van de consumenten systeemtechnisch niet kan herstellen om vervuiling van haar administratie te voorkomen, is dat naar het oordeel van de commissie een onvoldoende zwaarwegende grond om in mee te gaan. Er is immers nog steeds sprake van een lopende overeenkomst en bovendien is gebleken dat de bank 'de box 3-spaarrekening' nog wel als lopend product aan bestaande klanten biedt.

Gevorderde schade

3.8 Hoewel de in 3.6 vastgestelde niet-nakoming van de waarschuwingsplicht een toerekenbare tekortkoming is, is de commissie van oordeel dat de door de consumenten gevorderde schade niet voor toewijzing in aanmerking komt.

Volgens de vaste lijn van de commissie levert het besteden van eigen tijd voor de klachtprocedure naar Nederlands recht geen schadevergoedingsverplichting op.¹ De overige schade die de consumenten hebben gevorderd is niet voldoende door hen onderbouwd en kan om die reden niet worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht van de consumenten gedeeltelijk gegrond is. De commissie beslist dat de bank de gezamenlijke spaarrekening van de consumenten dient te herstellen en hen de mogelijkheid dient te bieden om deze te splitsen. De bank dient dit binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de consumenten te bevestigen. Voor de consumenten geldt dat zij - binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd - het volledige door de bank voorgeschreven identificatieproces doorlopen. Dit houdt ook in dat de consumenten onder meer dienen mee te werken aan de afgeleide identificatie via de storting van € 0,01 zoals door de bank is voorgeschreven. De overige vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

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 regel 7 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 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.

¹ Zie onder meer Kifid GC 2021-0831 (overweging 3.6), te vinden op www.kifid.nl

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 248

- 1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
- 2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden Productvoorwaarden Brand New Day Spaarrekening

Artikel 2 Algemeen

- 1. Door een Brand New Day Spaarrekening te openen en akkoord te gaan met de van toepassing zijnde voorwaarden ontstaat er een Overeenkomst tussen de Rekeninghouder en [de bank] voor de Spaarrekening en de bijbehorende dienstverlening. De Overeenkomst is definitief als [de bank] daarvan een bevestiging aan de Rekeninghouder heeft gestuurd. Hiervoor is onder meer noodzakelijk dat [de bank] een klantonderzoek heeft uitgevoerd én [de bank] de Rekeninghouder als klant heeft geaccepteerd. De dienstverlening van [de bank] vangt aan op het moment dat de Overeenkomst definitief is. Vanaf dan kan de Brand New Day Spaarrekening worden gebruikt.
(...)*

Artikel 4 Klantonderzoek

- 1. [De bank] is op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht om van iedere nieuwe (potentiële) Rekeninghouder de identiteit vast te stellen en deze te verifiëren. Daarnaast is [de bank] verplicht om vast te stellen of de (potentiële) Rekeninghouder kwalificeert als een U.S. Person en wat dienst fiscale woonplaats is.*
- 2. Iedere Rekeninghouder is steeds verplicht om de door [de bank] benodigde informatie en documentatie te verstrekken om dienst identiteit te kunnen vaststellen, verifiëren en/of actueel te houden.*
- 3. [De bank] is gerechtigd van dergelijke informatie en documentatie kopieën te maken, deze te registreren en te bewaren.*

4. In het geval [de bank] de identiteit van de Rekeninghouder (of de mederekeninghouder) niet binnen drie maanden na het openen van de Spaarrekening kan vaststellen en/of verifiëren wordt de Overeenkomst niet definitief en zal [de bank] de rekening beëindigen.

Artikel 11 Beëindigen Spaarrekening

(...)

3. [De bank] kan te allen tijde eenzijdig het aanbieden van de Spaarrekening of haar dienstverlening eenzijdig beëindigen. [De bank] neemt daarbij een opzegtermijn in acht van één maand. Daarnaast kan [de bank] de Spaarrekening of de bijbehorende dienstverlening ook zonder opzegtermijn opzeggen. Dat is bijvoorbeeld het geval als de Rekeninghouder failliet gaat, zijn verplichtingen niet nakomt of anderszins niet meer voldoet aan de eisen die Brand New Day Bank aan een Rekeninghouder stelt (bijvoorbeeld omdat de Rekeninghouder als een U.S. Person of PEP gaat kwalificeren). [De bank] zegt op via een brief, e-mail aan de Rekeninghouder of een andere rechtens toelaatbare wijze.

(...)

Artikel 17 Wederzijdse zorgplicht

1. [De bank] zal steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij haar dienstverlening. Dit houdt in dat zij naar beste vermogen rekening houdt met de belangen van de Rekeninghouder en zorgvuldig zal omgaan met de Spaarrekening en met de persoonlijke gegevens van de Rekeninghouder.

(...)

3. De Rekeninghouder zal in zijn relatie tot [de bank] de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en stelt [de bank] in staat om haar dienstverlening uit te voeren en te voldoen aan haar wettelijke en contractuele verplichtingen. Dit houdt in dat de Rekeninghouder de regels zal naleven die door [de bank] worden gesteld aan o.a. het gebruik van de Spaarrekening en van MijnBND, de wijze waarop Opdrachten worden gegeven of de wijze waarop het klantonderzoek plaatsvindt. Deze verplichtingen ziet ook op de regels in gewijzigde vorm. De Rekeninghouder is gebonden aan deze regels.

Bijlage I Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 - Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van deze 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 de 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 – Opzeggen 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 in 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.

Relevante onderdelen uit het e-mailbericht van de bank aan de consumenten van 14 september 2017

“Graag informeren wij u dat uw spaargeld is overgeboekt van uw Allianz Spaar- en Depositorekening naar uw nieuwe Brand New Day Spaarrekening. Vanaf nu kunt u in MijnBND het saldo van uw spaarrekening zien en geld overboeken.

Uw nieuwe IBAN

Uw Allianz Spaar- en Depositorekening is gesloten. U kunt deze vanaf nu niet meer gebruiken. Uw Brand New Day Spaarrekening heeft een nieuw IBAN (bankrekeningnummer). Voor de veiligheid vermelden we dat IBAN niet in deze brief. Maar als u inlogt in MijnBND, ziet u het IBAN van uw nieuwe Brand New Day Spaarrekening bij uw gegevens staan.

Heeft u uw nieuwe Brand New Day Spaarrekening al geactiveerd?

Zo niet, doet dat direct dan even via www.brandnewday.nl/activeren. U kunt hiervoor de tijdelijke inloggegevens gebruiken die wij u enige tijd geleden per post hebben toegestuurd. Heeft u deze niet meer? Geen probleem: bel of mail ons even. Dan helpen wij u verder.

Waarom is mijn spaarrekening omgezet?

[De bank] heeft enige tijd gelezen [de rechtsvoorganger] overgenomen. Alle Allianz-rekeningen worden in fases omgezet naar een nieuwe Brand New Day-rekening, te beginnen met de spaarrekeningen.

Let op!

Vanaf nu kunt u geen geld meer overboeken naar uw oude Allianz Spaar- en Depositorekening. Doet u dit per ongeluk toch? Niks aan de hand, uw geld wordt dan automatisch teruggeboekt naar de rekening waar het vandaan komt. Heeft u via uw bank een opdracht gegeven om automatisch elke maand geld over te boeken naar uw spaarrekening? Pas het IBAN van de overboeking dan even aan!

Kan ik de gegevens van de gesloten Allianz Spaar- en Depositorekening nog inzien?

(...)

Heeft u een vraag?

(...)”

Relevante onderdelen uit het e-mailbericht van de bank aan de consumenten van 6 april 2021

“In 2017 namen wij Allianz Nederland Asset Management (ANAM) over. Door die overname bent u klant bij ons geworden. Toen u klant werd, hebben wij u gevraagd de rekening(en) te activeren. Dat heeft u tot op heden nog niet (volledig) gedaan.

Op uw rekening(en) bij [de bank] staat een geldwaarde. Het is natuurlijk van belang dat u hier inzage in heeft en deze kunt beheren. Dat kan alleen als u de rekening(en) geactiveerd heeft door de identificatiestappen te doorlopen. In dit bericht komen wij terug op wat er nog moet gebeuren:

MijnBND

De identificatiestappen doorloopt u via MijnBND. MijnBND vindt u onder de roze knopt met ‘inloggen’ op de homepage op onze website. Wanneer u inlogt met uw gebruikersnaam en eerder gekozen wachtwoord, komt u direct bij de onderstaande stappen uit.

Weet u de gebruikersnaam of het wachtwoord niet meer, of heeft u nooit eerder ingelogd? Dan kunt u de gebruikersnaam opvragen via de ‘gebruikersnaam vergeten’-link in het inlogscher. Een wachtwoord maakt u zelf aan middels de ‘wachtwoord vergeten’-link in het inlogscher. Wij hebben geen inzage in uw wachtwoord.

De openstaande stappen

Kies een gekoppelde betaalrekening

Als onderdeel van het identificatieproces dienen wij u te identificeren aan de hand van een IBAN bij een Nederlandse bank. Wij verzoeken u om via iDeal een centstorting te doen en uw IBAN door te geven. Na het doorlopen van de stap controleren wij het IBAN en gaan wij na of de tenaamstelling bij de rekening exact overeenkomt met de naam op uw legitimatiebewijs.

Laat weten waar u belastingplichtig bent

Ook dienen wij te administreren waar u belastingplichtig bent. Dat hebben we vooralsnog niet kunnen doen. In MijnBND vindt u drie korte vragen over uw belastingplicht. Wij verzoeken u vriendelijk deze vragen te beantwoorden.

Alvast bedankt!

Het doorlopen van de stappen kost u hooguit een paar minuten van uw tijd. En wilt u hulp bij het doorlopen van de stappen? Neem dan contact met ons op via de chatfunctie op onze website. U kunt natuurlijk ook mailen naar klant@brandnewday of bellen naar 020-7585310.”