

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0585

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse als voorzitter, met mr. R.E. van Lambalgen als secretaris.

Klacht ontvangen op	4 oktober 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 juli 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De bank heeft de relatie met de consument beëindigd, omdat de consument onvoldoende had meegewerkt aan het cliëntenonderzoek van de bank. De consument is het hier niet mee eens en vordert herstel van de bankrelatie. De commissie komt tot het oordeel dat de consument de gestelde vragen onvoldoende heeft beantwoord en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet naar behoren heeft kunnen verrichten. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. 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 aanvullende informatie van de consument; en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op woensdag 15 juni 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 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 hield bij de bank een betaalrekening en een spaarrekening aan. Hierop waren de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 In 2019 heeft de consument op haar betaalrekening grote geldbedragen (van meer dan € 15.000,-) ontvangen van verschillende entiteiten (BV's en stichtingen). Ook heeft de consument grote geldbedragen overgeboekt naar die entiteiten. Verder heeft zij geldbedragen contant gestort en contant opgenomen.
- 2.3 Op 17 februari 2020 en op 12 maart 2020 heeft de bank de consument vragen gesteld over deze transacties. De bank heeft onder meer gevraagd waarom zij deze geldbedragen ontving en wat haar relatie met deze entiteiten is. Ook heeft de bank gevraagd naar de herkomst en bestemming van de contant gestorte en opgenomen gelden.
- 2.4 De consument heeft hierop gereageerd.
- 2.5 Op 24 december 2020 en 7 januari 2021 heeft de bank – na meerdere pogingen om de consument telefonisch te bereiken – de consument brieven gestuurd met het verzoek om contact op te nemen. Op 31 maart 2021 en op 20 april 2021 heeft de bank per brief enkele vragen gesteld over de transacties in 2019. De vragen waren enigszins vergelijkbaar met de vragen die de bank in 2020 had gesteld.
- 2.6 De consument heeft hierop gereageerd. Eén van haar berichten luidt als volgt:

“Nu dreigt u mijn bankrekeningnummer te blokkeren, alleen bevreemd mij dit aangezien ik altijd netjes meegewerkt heb, vragen en beantwoord heb en documenten gestuurd en u blijft hetzelfde vragen aan mij, blijktbaar gaat er iets mis.

Ik zal u nogmaals vragen om aan te geven welke vragen u heeft en wat u nodig heeft. Betreft het vragen die ik al reeds in het verleden beantwoord heb en waarvan ik bevestiging en ook een conclusie dan zal ik nogmaals en laatste keer kopie hiervan sturen. Tevens vraag ik u om welke bankrekeningnummer en ten name van wie waarover u vragen heeft.

Dit schrijven zal ik zowel mailen alsmede aangetekend sturen want ik wil meewerken maar zal niet dupe worden doordat men zijn werk niet goed uitvoert zodat ik in mijn recht sta om juridische stappen te ondernemen indien u ongeoorloofd en op basis van reeds eerder gevraagde vragen en documenten alsnog mijn bankrekening sluit.”

- 2.7 In de brief van 20 april 2021 heeft de bank onder meer het volgende aangegeven:

“U geeft aan dat de vragen die zijn opgenomen in deze brief zijn ook eerder aan u gesteld. De transacties zijn toen echter niet voldoende verklaard en ook niet ondersteund met relevante documentatie. Uit wet- en regelgeving volgt dat wij als bank alle transacties die plaatsvinden op de rekeningen van onze klanten moeten kunnen verklaren. Wij willen u daarom nogmaals de kans geven om deze transacties te verklaren en te ondersteunen met relevante documentatie.

(...)

Wat als u niet tijdig reageert?

Als u niet tijdig reageert, kan de bank niet aan haar wettelijke verplichtingen voldoen. De bank zal de relatie met u in heroverweging nemen. Dit kan betekenen dat de bank de relatie met u beëindigt.”

- 2.8 Op 15 juli 2021 heeft de bank de consument laten weten dat zij besloten heeft om de bankrelatie per 15 september 2021 te beëindigen. Dit omdat de consument onvoldoende gehoor had gegeven aan de verzoeken van de bank om documentatie aan te leveren. De bank heeft in de brief van 15 juli 2021 aangegeven dat zij daardoor de activiteiten op de rekeningen van de consument niet kon verklaren, waardoor zij niet kon voldoen aan de op haar rustende wettelijke (Wwft) verplichtingen.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vindt het onterecht dat de bank de bankrelatie met haar beëindigd heeft. Zij stelt dat zij altijd heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek van de bank. Echter, nadat zij in 2020 de vragen van de bank reeds beantwoord had, stelt een andere bankmedewerker in 2021 dezelfde vragen. De consument heeft het gevoel dat men bij de bank langs elkaar heen werkt. Op een gegeven moment heeft zij daarom geen aanvullende stukken meer gestuurd, maar verwezen naar de eerdere vragen en gemaakte afspraken. Aangezien zij dus altijd heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek van de bank, had de bank de bankrelatie niet mogen beëindigen. Zij vordert daarom herstel van de bankrelatie.

Het verweer

- 2.10 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

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen.
- 3.2 Vast staat dat de bank op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is de relatie met de consument op te zeggen. De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om aan haar Wwft-verplichtingen te kunnen voldoen.

- 3.3 De bank heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek omvat zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden (artikel 3 lid 2 onder d Wwft). Op grond van artikel 3 lid 5 Wwft is de bank verplicht om cliëntenonderzoek te verrichten in geval van één of meer transacties van ten minste € 15.000,-. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).¹
- 3.4 Volgens de bank heeft de consument onvoldoende meegewerkt aan het cliëntenonderzoek. De consument betwist dit. De consument benadrukt dat zij altijd gereageerd heeft op de vragen van de bank. De commissie overweegt dat de consument in 2021 weliswaar gereageerd heeft op de informatieverzoeken van de bank, maar dat *reageren* niet hetzelfde is als het *beantwoorden* van vragen. De reactie van de consument hield in essentie in dat zij die vragen al in 2020 beantwoord had. Tijdens de klachtprocedure is de consument in de gelegenheid gesteld om de relevante stukken uit 2020 (dat wil zeggen: de vragen van de bank en de antwoorden daarop van de consument) in te brengen. De consument heeft daarop de brieven met de vragen uit 2020 overgelegd, maar niet de daarop gegeven antwoorden. Wel heeft zij berichten van de bank overgelegd waaruit blijkt zij dat zij in 2020 gereageerd heeft op de gestelde vragen. Hoewel de commissie kan begrijpen dat de consument verbaasd was dat de bank in 2021 wederom vragen stelde over de transacties uit 2019, kon de consument niet volstaan met de enkele reactie dat zij de vragen al in 2020 beantwoord had. Op basis van de ingebrachte stukken stelt de commissie namelijk vast dat de in 2021 gestelde vragen weliswaar vergelijkbaar zijn met de vragen die in 2020 waren gesteld, maar dat de vragen niet exact hetzelfde zijn. En hoewel van de bank verwacht mag worden dat zij enige moeite doet om uit te leggen welke informatie zij precies nodig heeft en waarom de eerder gegeven antwoorden onvoldoende waren, mag ook van de consument verwacht worden dat zij enige moeite doet om de gestelde vragen voldoende te beantwoorden. Aangezien haar reactie op de vragen in 2020 klaarblijkelijk onvoldoende was voor de bank, kon zij in 2021 niet volstaan met een verwijzing naar haar reactie uit 2020. Met een dergelijke reactie zijn de vragen van de bank immers nog steeds niet beantwoord.
- 3.5 De commissie deelt daarom het standpunt van de bank dat de consument de vragen onvoldoende heeft beantwoord en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet naar behoren heeft kunnen verrichten.

¹ Zie ook GC Kifid nr. 2022-0147, 2022-0441 en 2022-0530.

Verder merkt de commissie op dat de bank de consument voldoende gewaarschuwd heeft voor de consequenties van het niet-meewerken aan het cliëntenonderzoek (zie onder meer de in 2.7 geciteerde passage uit de brief van 20 april 2021).

- 3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank de relatie met de consument heeft beëindigd. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de 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 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 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.