

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0200

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	20 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	8 maart 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht gedeeltelijk gegrond en vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Cliëntenonderzoek Wwft. In het kader van een Wwft-cliëntenonderzoek heeft de bank de consument verzocht om informatie te verstrekken over de herkomst van gelden. Omdat de bank van mening is dat de consument onvoldoende informatie heeft verstrekt, heeft de bank een verkoopblokkade ingesteld op de Rabo App. De consument klaagt over (de gebrekkige) communicatie aan de zijde van de bank, de verkoopblokkade op de Rabo App en de verlaging van de betaallimiet op zijn betaalpas. Het klachtonderdeel over de communicatie is gegrond. De andere klachtonderdelen zijn naar het oordeel van de commissie ongegrond. De bank heeft de verkoopblokkade mogen instellen op de Rabo App. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de bank de betaallimiet heeft verlaagd naar aanleiding van het onderzoek. De klacht is gedeeltelijk gegrond, maar de vorderingen worden afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen, Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) de reactie van de bank van 25 augustus 2022; 4) de reactie daarop van de consument van 29 augustus 2022; 5) het verweerschrift van de bank; 6) de repliek van de consument en 7) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 december 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2].
- I.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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 In de periode van september 2020 tot en met december 2020 heeft de consument in totaal € 50.000,- opgenomen bij een geldautomaat, waarna de consument in de periode van februari 2021 tot en met juli 2021 verschillende bedragen heeft gestort van in totaal € 52.000,-. Daarnaast heeft de consument verschillende transacties verricht in het kader van cryptocurrency.
- 2.3 De bank heeft naar aanleiding van de transacties een onderzoek ingesteld naar de herkomst van de gelden. Op 31 maart 2022 heeft de bank de consument telefonisch vragen gesteld over een aantal contante opnames en stortingen. De bank heeft naar aanleiding van het telefoongesprek met de consument en het uitblijven van documenten die zijn telefonische verklaring onderbouwen, een verkoopblokkade geplaatst op de Rabo App. De verkoopblokkade houdt in dat de consument geen nieuwe producten via de Rabo App kan afsluiten.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt over de beslissing van de bank om een verkoopblokkade in te stellen op de Rabo App en de verlaging van de betaallimiet. Daarnaast klaagt de consument over de (gebrekkige) communicatie. De consument vordert dat de bank de verkoopblokkade ongedaan maakt. Omdat de consument door de blokkade op de Rabo App geen inzage heeft en geen wijzigingen kan aanbrengen in zijn verzekeringen bij Interpolis, vordert hij daarnaast premierestitutie van maart 2022 tot en met het moment dat hij weer volledig toegang heeft tot de Rabo App. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.5 Het staat de bank vrij om een onderzoek te starten. De bank heeft echter nagelaten om de consument daarover te informeren. De consument heeft de vragen van de bank telefonisch beantwoord. Enige tijd na het telefoongesprek heeft de consument de blokkade op de Rabo App geconstateerd. Hierna heeft de consument contact opgenomen met de bank die hem heeft verteld dat de bank een onderzoek is gestart. De bank heeft niet gereageerd op de klacht die hij hierna heeft ingediend.
- 2.6 De consument is van mening dat hij transacties heeft verricht, waarbij hij nooit heeft stil gestaan dat daarmee zijn integriteit in twijfel kon worden gebracht. De bank heeft gedurende het onderzoek de blokkade ingesteld zonder de feiten te analyseren.

De consument heeft geld opgenomen van zijn betaalrekening en op een later moment teruggestort. Het contante geld heeft hij gebruikt voor de aankoop van een auto in Duitsland die hij op dezelfde dag weer heeft doorverkocht, aldus de consument. Hiervan heeft de consument geen documenten. Ten aanzien van de transacties in het kader van cryptocurrency merkt de consument op dat het betreffende platform in Nederland is geregistreerd en voldoet aan de Nederlandse regelgeving.

- 2.7 De consument stelt daarnaast dat de bank naast de blokkade op de Rabo App ook een beperking heeft ingevoerd ten aanzien van zijn betaallimiet, omdat de betaallimiet is verlaagd van € 50.000,- naar € 10.000,- per week. Ook daar is hij niet over geïnformeerd. De bank stelt de consument veel vragen, maar is zelf niet transparant door de consument geen duidelijkheid te geven over wanneer het onderzoek is afgerond, aldus de consument.
- 2.8 De bank is zijn tussenpersoon voor zijn verzekeringen bij Interpolis. De consument vindt het vreemd dat zijn financiële positie bij de bank en zijn verzekeringen bij Interpolis met elkaar te maken hebben. De bank heeft kenbaar gemaakt dat hij contact kan opnemen met de klantenservice voor vragen over zijn verzekeringen. Dit is volgens de consument niet juist, omdat de klantenservice heeft aangegeven dat gedurende de procedure bij Kifid geen mutaties in de verzekeringen kunnen worden aangebracht. Door de blokkade kan de consument de Rabo App niet volledig gebruiken, terwijl hij hier wel voor betaalt. Als de consument bij een andere verzekeraar was verzekerd, zou hij geen last hebben gehad van de blokkade. De consument stelt dat de bank de overeenkomst niet nakomt. Om deze reden is de consument van mening dat de bank de premie voor de verzekeringen aan hem terug moet betalen vanaf de datum waarop de bank de blokkade heeft ingesteld.

Het verweer

- 2.9 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

Inleiding

- 3.1 De klacht van de consument bestaat uit drie klachtonderdelen. De consument klaagt over de verkoopblokkade, de verlaging van de betaallimiet en over de (gebrekkige) communicatie aan de zijde van de bank. De commissie zal achtereenvolgens ingaan op deze klachtonderdelen.

Klacht over verkoopblokkade

- 3.2 Voorop staat dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) verplicht is om cliëntenonderzoek te verrichten. De bank heeft er daarom een gerechtvaardigd belang bij dat de consument hem in staat stelt dat cliëntenonderzoek naar behoren uit te kunnen voeren. Op grond van artikel 2 lid 2 in samenhang met artikel 3 ABV is de consument gehouden mee te werken aan informatieverzoeken van de bank. De consument verzet zich niet tegen het doen van onderzoek door de bank, maar is het niet eens met de verkoopblokkade die de bank heeft ingesteld voordat het onderzoek was afgerond. Ook klaagt de consument over het gebrek aan informatieverstrekking ten aanzien van de verkoopblokkade.
- 3.3 De bank stelt zich op het standpunt dat de contante stortingen en opnames op de betaalrekening van de consument aanleiding waren om nader onderzoek te doen, omdat de hoogtes van de bedragen niet gebruikelijk zijn voor een consument en kunnen duiden op witwassen. De bank achtte het noodzakelijk om stukken bij de consument op te vragen ten aanzien van de aan- en verkoop van de auto, zodat zijn verklaring over de achtergrond van de opnames en stortingen kon worden gecontroleerd. Omdat de consument geen stukken heeft (verstrekt) die zijn verklaring onderbouwen, heeft de bank besloten om een verkoopblokkade te plaatsen. De commissie is van oordeel dat de bank, gelet op het voorgaande, terecht vragen had over de contante stortingen en opnames.
- 3.4 Omdat de consument zijn verklaring niet heeft kunnen onderbouwen met stukken, acht de commissie het gerechtvaardigd en proportioneel om de verkoopblokkade in te stellen voordat het onderzoek is afgerond. Zoals de bank terecht heeft gesteld, kan hij zonder nadere informatie niet voldoen aan de verplichtingen uit de Wwft om de transacties te controleren en deugdelijk onderzoek te verrichten naar de herkomst van de gelden. Daarbij geldt dat de consument gebruik kan maken van zijn betaalrekening en derhalve kan deelnemen aan het maatschappelijk betalingsverkeer. De gevolgen van de verkoopblokkade voor de consument zijn derhalve beperkt gebleven.
- 3.5 Ten aanzien van de stelling van de consument dat een medewerker van de klantenservice van de bank heeft aangegeven dat gedurende de procedure bij Kifid geen mutaties in de verzekeringen kunnen worden aangebracht, heeft de bank kenbaar gemaakt dat dit een onjuiste mededeling is geweest. De bank heeft inmiddels in zijn interne systeem een notitie geplaatst zodat dit niet nog een keer gebeurt. De commissie gaat er dan ook vanuit dat hij inmiddels voor vragen over zijn verzekeringen bij Interpolis contact kan opnemen met de klantenservice van de bank.

- 3.6 Het staat vast dat de bank de consument niet heeft geïnformeerd over de verkoopblokkade. De bank heeft dit tijdens de procedure bij Kifid erkent en daarvoor excuses aangeboden. De omstandigheid dat de consument niet is geïnformeerd over het instellen van de verkoopblokkade betekent echter niet dat de bank om die reden de verkoopblokkade ongedaan moet maken. Volledigheidshalve merkt de commissie op dat de bank tijdens de zitting kenbaar heeft gemaakt dat de consument in de daaropvolgende week wordt geïnformeerd door de bank over de uitkomst van het onderzoek en dat de blokkade op de Rabo App wordt beëindigd.

Klacht over verlaging betaallimiet

- 3.7 De consument is daarnaast van mening dat de bank naar aanleiding van het onderzoek naast de verkoopblokkade ook een andere blokkade heeft ingevoerd door de betaallimiet op zijn betaalpas van € 50.000,- naar € 10.000,- per week te verlagen. Tijdens de zitting heeft de consument toegelicht dat hij heeft gezien dat een familielid wel € 50.000,- kon pinnen. De bank heeft de stelling van de consument gemotiveerd betwist en toegelicht dat alle geldende limieten afhankelijk zijn van de wijze van betaling en/of opname. Dit is vermeld op de website van de bank. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank zijn stelling onvoldoende met feiten onderbouwd. De consument heeft geen documenten verstrekt die aannemelijk maken dat de bank naar aanleiding van het onderzoek de betaallimiet heeft verlaagd. De omstandigheid dat een familielid wel € 50.000,- zou kunnen pinnen, maakt dit niet anders.

Klacht over (gebrekkige) communicatie

- 3.8 De bank heeft in de procedure bij Kifid en tijdens de zitting erkent dat de bank zorgvuldiger had kunnen zijn in zijn communicatie richting de consument en heeft daarvoor zijn excuses aangeboden. De commissie is derhalve van oordeel dat het klachtonderdeel over de communicatie aan de zijde van de bank gegrond is. Dit betekent echter niet dat om die reden de vorderingen van de consument moeten worden toegewezen. De enkele constatering dat de bank is tekortgeschoten in zijn communicatie richting de consument is daarvoor onvoldoende. De consument heeft daarnaast onvoldoende onderbouwd dat hij schade heeft geleden door de gebrekkige communicatie van de bank.

Conclusie

- 3.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument, voor zover deze ziet op de gebrekkige communicatie aan de zijde van de bank, gegrond is, maar dat de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 voorwaarden

Algemene bankvoorwaarden

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

(...)

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 3 – Activiteiten en doeleinden

Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

I. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:

- a) uw activiteiten en doelen
- b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
- c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.