

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0313

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft de consument vragen gesteld over een aantal transacties die hij heeft verricht. Omdat de consument volgens de bank onvoldoende meewerkte heeft zij de relatie met hem opgezegd. De consument is het daar niet mee eens en stelt dat de bank zich schuldig heeft gemaakt aan discriminatie. Hij vordert herstel van de relatie. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de relatie mocht beëindigen en dat er geen feiten of omstandigheden zijn aangevoerd waaruit blijkt dat sprake is van discriminatie. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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 en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Op de relatie tussen de consument en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 In de periode van 22 februari 2022 tot en met 15 november 2022 is in totaal € 25.250,- aan contant geld gestort op de betaalrekening van de consument.

- 2.3 In de periode van 24 februari 2022 tot en met 11 januari 2023 heeft de consument van één persoon in totaal € 23.793,- op zijn rekening ontvangen.
- 2.4 Van zijn vrouw heeft de consument in de periode van 25 april 2022 tot en met 10 november 2022 in totaal € 21.535,- op zijn rekening ontvangen.
- 2.5 De consument heeft de gestorte en ontvangen bedragen telkens direct aangewend voor betalingen aan Bitvavo.
- 2.6 In januari 2023 heeft de bank telefonisch contact gezocht met de consument om hem vragen te stellen over de transacties. De bank heeft de consument echter niet kunnen bereiken.
- 2.7 Bij brief van 30 januari 2023 heeft de bank navraag gedaan naar de herkomst van de contant gestorte gelden, de reden dat de gestorte bedragen niet via een overboeking konden verlopen, de reden dat hij gelden heeft ontvangen van een derde en waarom de gelden direct zijn aangewend voor betalingen aan Bitvavo. De bank heeft de consument verzocht om zijn antwoorden te onderbouwen met relevante documentatie en de gevraagde informatie uiterlijk 6 februari 2023 aan te leveren.
- 2.8 De consument heeft niet op de brief gereageerd. Op 8 februari 2023 heeft de bank telefonisch contact gezocht met de consument, maar heeft zij hem niet kunnen bereiken. Bij brief van 8 februari 2023 is de consument gevraagd om op uiterlijk 22 februari 2023 alsnog te reageren op de brief van 30 januari 2023. In de brief is opgenomen dat als de consument niet reageert, de bank de betaalrekening kan blokkeren en de relatie met hem in heroverweging neemt.
- 2.9 Op 10 en 22 februari 2023 heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument. De consument heeft in dat gesprek aangegeven dat de gelden afkomstig zijn van zijn vrouw, van zijn rijschool en van mantelzorg en dat hij de gelden heeft gebruikt om cryptomunten mee te kopen.
- 2.10 Bij brief van 22 februari 2023 heeft de bank de consument opnieuw verzocht om de vragen genoemd in de brief van 30 januari 2023 te beantwoorden. De bank heeft daarnaast vragen van gelijke strekking gesteld over het bedrag van € 21.535,- dat hij van zijn vrouw heeft ontvangen. De consument is verzocht om uiterlijk op 8 maart 2023 te reageren.
- 2.11 De consument heeft niet op de brief gereageerd.
- 2.12 Bij brief van 7 juli 2023 heeft de bank de relatie met de consument opgezegd per 8 september 2023. De consument heeft op 19 juli 2023 bezwaar gemaakt tegen de opzegging. De bank heeft de consument daarop nogmaals verzocht de gevraagde informatie en documentatie aan te leveren op uiterlijk 14 augustus 2023.

- 2.13 Op 15 augustus 2023 heeft de consument een offerte van Nieuwe Kozijnen B.V. voor een bedrag van € 21.300,-, twee screenshots van transacties in cryptomunten, enkele screenshots van bankafschriften en een screenshot van een pagina van zijn belastingaangifte overgelegd.
- 2.14 Op 23 augustus 2023 heeft de bank aangegeven dat de overgelegde documentatie onduidelijk is en dat een toelichting ontbreekt. De bank heeft de consument opnieuw de kans gegeven om de gevraagde informatie aan te leveren op uiterlijk 6 september 2023. Daarna heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank, waarbij de consument aangaf de gevraagde informatie al te hebben verstrekt.
- 2.15 Bij brief van 31 augustus 2023 heeft de bank de consument erop gewezen dat de gevraagde informatie nog niet was aangeleverd. De bank heeft de consument nogmaals verzocht om de gevraagde informatie voor 14 september 2023 aan te leveren. In de brief is tevens vermeld dat als de consument niet tijdig reageert of onvoldoende informatie aanlevert het besluit om de relatie te beëindigen gehandhaafd blijft en dat relatie dan beëindigd zal worden per 31 oktober 2023. De consument heeft daarna niet meer gereageerd. Op 1 november 2023 heeft hij een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.16 De consument stelt dat de bank de relatie met hem niet mocht opzeggen. Hij voert daarbij het volgende aan. De bank heeft hem ten onrechte beschuldigd van overtreding van de veiligheid en integriteit van de dienstverlening. Zij had zelf in de bankafschriften kunnen zien hoe alle transacties tot stand waren gekomen omdat deze allemaal via de bank zijn verlopen. Door de consument eruit te pikken vanwege zijn buitenlandse achternaam en hem te vragen uitleg te geven over de transacties maakt de bank zich schuldig aan discriminatie. Door het handelen van de bank is zijn naam in diskrediet gebracht en moet hij veel moeite doen om zijn bankzaken elders onder te brengen. Hij vordert herstel van de bancaire relatie.

Het verweer

- 2.17 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

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 Deze zaak draait om de vragen of 1) de bank de relatie met de consument mocht opzeggen en 2) of de bank zich schuldig heeft gemaakt aan discriminatie. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de relatie mocht opzeggen en dat het niet is gebleken dat sprake is van discriminatie. Zij licht dat hieronder toe.

Mocht de bank de relatie met de consument opzeggen?

- 3.2 Niet in geschil is dat de bank op grond van art. 35 van de algemene voorwaarden bevoegd is de relatie met de consument op te zeggen. Als een bank gebruikmaakt van een overeengekomen bevoegdheid tot opzegging moet de rechtsgeldigheid daarvan worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van art. 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. De bank mag in beginsel van die opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor de beoordeling daarvan is van belang dat uit art. 2 van de algemene voorwaarden volgt dat de bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument en dat zij zich ook bij een opzegging van de relatie aan haar zorgplicht moet houden. Van belang is echter ook de in art. 2 lid 2 van de algemene voorwaarden opgenomen verplichting van de consument om eraan mee te werken dat de bank haar verplichtingen tegenover haar toezichthouders kan voldoen.¹
- 3.3 Naar het oordeel van de commissie is het gebruik van de opzegbevoegdheid door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.4 De bank heeft de relatie met de consument opgezegd. De bank voert ter onderbouwing van de geldigheid van de opzegging het volgende aan. De consument heeft onvoldoende medewerking verleend aan het cliëntonderzoek. Hierdoor zijn de transacties die de consument heeft verricht onduidelijk gebleven. Dit brengt voor de bank niet in te schatten risico's met zich mee omdat zij niet kan uitsluiten dat de betaalrekening oneigenlijk en/of onrechtmatig wordt of is gebruikt. Om die reden heeft de bank de relatie met de consument opgezegd, zo blijkt uit de opzeggingsbrief van 31 augustus 2023.
- 3.5 De commissie overweegt dat de bank op grond van art. 3 lid 2 sub d Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) verplicht is om een voortdurende controle uit te oefenen op de relatie met de consument en op de door hem verrichte transacties, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij die transacties gebruikt worden. Als de bank niet aan die verplichting kan voldoen, is zij op grond van art. 5 lid 3 Wwft verplicht de relatie met de consument te beëindigen.
- 3.6 De bank heeft aangevoerd dat zij ter uitvoering van die wettelijke verplichting een verklaring en een onderbouwing van die verklaring met documentatie dient op te vragen. Zij heeft in dat kader verwezen naar de Leidraad Wwft en Sanctiewet van De Nederlandsche Bank. Daarin is over de verplichting in art. 3 lid 2 sub d Wwft het volgende opgenomen:²

¹ Zie Hof Amsterdam 28 december 2021, ECLI:NL:GHAMS:2021:4148.

² DNB, *Leidraad Wwft en Sanctiewet*, p. 41.

“Bij cliëntenonderzoek is het uitgangspunt dat de instelling zo nodig onderzoek verricht naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden. De instelling legt verklaringen en objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken in het cliëntendossier vast. De instelling stelt waar nodig vragen.”

- 3.7 Gelet op de wettelijke verplichting om cliëntonderzoek te doen en de omvang van de inkomende bedragen op de betaalrekening van de consument bestond voor de bank voldoende aanleiding om nader onderzoek te doen naar de bron van de middelen betrokken bij die transacties.
- 3.8 Uit de stukken blijkt dat de bank veel moeite heeft gedaan om de consument ertoe te bewegen informatie te verstrekken over de bewuste transacties. De bank heeft meermaals telefonisch contact met hem gezocht en hem meerdere brieven gestuurd waarbij de consument telkens opnieuw de gelegenheid kreeg om in te gaan op het verzoek van de bank om informatie te verstrekken. Pas nadat de bank het besluit om de relatie op te zeggen aan de consument kenbaar maakte heeft hij enkele stukken aangeleverd. Een toelichting op de stukken ontbrak echter. De bank heeft terecht gevraagd om meer informatie gelet op de verplichting van art. 3 lid 2 sub d Wwft om verklaringen en objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen vast te leggen. Hoewel de bank hem daarna nog enkele keren heeft gevraagd om aanvullende informatie te verstrekken, heeft de consument daar niet meer op gereageerd. Van belang is tot slot dat de bank de consument voldoende tijd heeft gegeven om zijn bankzaken elders onder te brengen door een opzegtermijn van twee maanden te hanteren.
- 3.9 Gelet op de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden heeft de bank voldoende zorgvuldigheid betracht bij de uitvoering van het cliëntonderzoek en het opzeggen van de relatie. De consument heeft de bank op zijn beurt onvoldoende in staat gesteld om te voldoen aan de aan haar in art. 3 lid 2 sub d Wwft opgelegde verplichting. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

Is sprake van discriminatie?

- 3.10 De consument heeft gesteld dat sprake is van discriminatie omdat de bank hem op basis van zijn buitenlandse achternaam heeft uitgekozen om te ondervragen over de bewuste transacties.
- 3.11 De commissie overweegt dat de verplichting van de bank om cliëntonderzoek uit te voeren geldt voor alle klanten. Dat neemt niet weg dat de bank zich dient te houden aan het bepaalde in art. 7 van de Algemene wet gelijke behandeling (hierna: Awgb). Daarin is opgenomen dat het verboden is direct of indirect onderscheid te maken op basis van ras of nationaliteit bij het aanbieden van of het verlenen van toegang tot goederen of diensten en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten ter zake.

Van direct onderscheid is sprake indien een persoon op andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat. Van een indirect onderscheid is sprake indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat in vergelijking met andere personen bijzonder treft (art. 1 lid 1 Awgb).

- 3.12 Er zijn door de consument echter geen feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit de commissie kan afleiden dat de bank de consument op basis van zijn ras of nationaliteit anders heeft behandeld dan andere klanten of dat hij in het bijzonder getroffen is door het handelen van de bank in vergelijking tot andere personen.

Ambtshalve toetsing

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen art. 2 en art. 35 van de algemene voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.14 Gelet op de voorgaande overwegingen komt de commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl