

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0346

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Van Lanschot Kempens N.V. h.o.d.n. Van Lanschot Bankiers, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Van Lanschot
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels niet-behandelbaar, vordering afgewezen

Samenvatting

Van Lanschot heeft de betaalrekeningen van de consument, zowel zakelijk als privé, opgezegd omdat Van Lanschot haar overige dienstverlening alleen nog wil aanbieden als aanvulling op beleggingsadvies en vermogensbeheer. De consument neemt deze dienstverlening niet af. De consument heeft geprotesteerd tegen het voornemen om de rekeningen op te zeggen en Van Lanschot verzocht dit besluit in te trekken. Van Lanschot heeft dit geweigerd. De commissie heeft beslist dat de klacht van de consument deels (ten aanzien van de zakelijke rekeningen) niet behandelbaar is. Voor het overige heeft de commissie beslist dat Van Lanschot niet gehouden kan worden de privébetaalrekening van de consument aan te houden. De vordering is 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) het verweerschrift van Van Lanschot; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvullende stukken van de consument en 5) de dupliek van Van Lanschot.
- 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 Van Lanschot 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 houdt bij Van Lanschot particuliere en zakelijke bankrekeningen aan. Aan een van de particuliere bankrekeningen is een kredietfaciliteit (rekening-courantkrediet) verbonden. Het kredietlimiet van € 25.000,- is door de consument opgenomen.

2.2 Op de particuliere rekeningen van de consument zijn algemene en bijzondere voorwaarden van F. van Lanschot Bankiers N.V (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard. In de verschillende voorwaarden is een opzeggingsbevoegdheid opgenomen. Zo staat in artikel 35 van de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen:

'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.'

2.3 In artikel 2 van de Algemene Voorwaarden is opgenomen:

'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. (...)'

2.4 In 2022 hebben partijen gesproken over de relatie en de producten die de consument afneemt. Daarbij is ook besproken dat de rekeningen beëindigd zullen worden als de consument geen beleggingsdienstverlening wil afnemen. Met de consument is afgesproken dat hij daarop terug komt.

2.5 Op 21 juni 2022 heeft de consument per e-mail bericht:

'Ik heb naar aanleiding van onze recente gesprekken nog eens nagedacht over jullie voorstel maar ik denk dat ik daar geen gebruik van ga maken. Ik begrijp het beleid van de bank en ben op dit moment bezig om rekeningen te openen bij andere banken. Zodra dot proces is afgerond kunnen de rekeningen bij Van Lanschot opgeheven worden.'

2.6 Vanaf 26 september 2022 heeft Van Lanschot de consument meermaals per e-mail gerappelleerd over het insturen van de ondertekende opheffingsformulieren.

2.7 Op 20 maart 2023 heeft Van Lanschot de consument een brief gestuurd waarin staat:

'U bent al jarenlang klant bij ons en dat waarderen wij zeer. Zoals met u besproken, merken we dat veel van onze klanten tegenwoordig voor ons kiezen omdat we ons hebben gespecialiseerd in vermogensbeheer, en ons iedere dag inzetten om hun vermogen te beschermen en te vergroten.

Omdat we ons steeds verder specialiseren, zijn betalen en sparen algemene bankdiensten geworden die voor onze klanten minder onderscheidend zijn. Vanuit die gedachte bieden wij betalen en sparen in het vervolg uitsluitend aan als aanvulling op beleggingsdienstverlening.

Dat betekent dat we klanten die niet (meer) bij ons beleggen met deze brief uitnodigen om dat alsnog (opnieuw) te doen.

Wilt u bij ons beleggen?

Wij bedienen klanten met particuliere vermogens vanaf € 500.000 en specifieke doelgroepen als Ondernemers, Verenigingen & Stichtingen, Medici en Business Professionals & Executives.

Op dit moment hebt u bij ons alleen betaal- en spaarrekeningen. Hebt u elders vermogen waarmee u wilt beleggen en wilt u weten of en hoe wij iets voor u kunnen betekenen met onze Private Banking-dienstverlening? Dan horen we heel graag van u via [telefoonnummer].

Wilt u niet bij ons beleggen?

Past beleggen niet bij u of hebt u geen interesse om bij ons te beleggen? In dat geval komen uw betaal- en spaarrekeningen met de bijbehorende faciliteiten te vervallen. De volgende punten zijn dan voor u van belang:

1. Uw rekeningen vervallen

Op 15 September 2023 beëindigen we uw rekeningen.

2. Saldo naar andere rekening

Bij de beëindiging van uw rekeningen op 15 september 2023 boeken we de saldi naar de rekening van uw keuze. Dat rekeningnummer kunt u ons doorgeven met het formulier in de bijlage. Hebben we op 15 September geen rekeningnummer van u ontvangen, dan maken we de saldi over naar een aparte, interne rekening. Daar blijft het voorlopig voor u beschikbaar.

2.8 De consument heeft zich vervolgens bij Van Lanschot beklagd over de voorgenomen beëindiging van zijn particuliere en zakelijke betaal- en spaarrekeningen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat Van Lanschot de voorgenomen beëindiging van de bancaire relatie intrekt. Hij stelt daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende.

- 2.10 Van Lanschot heeft de rekeningen van de consument opgezegd zonder geldig besluit, zonder belangenafweging, zonder motivering, op basis van willekeur en in strijd met de overeenkomst dan wel de op haar rustende zorgplicht, aldus de consument. Zijn klacht over de zakelijke rekening is behandelbaar op grond van het reglement omdat de B.V. van de consument, op welke naam de rekening staat, in wezen een verlengstuk is van de persoon van de consument en de B.V. daarom ook onder het consumentenbegrip valt. De B.V. heeft als doelstelling het beoefenen van de rechtspraktijk. De consument is enig aandeelhouder en beoefenaar binnen de B.V. In de tweede plaats is de B.V. gericht op het doen van pensioentoezeggingen aan de consument. Ook als de commissie deze stelling niet zou volgen, dient het beëindigen van de zakelijke rekening bij het belang van de consument te worden betrokken in het kader van de beoordeling ten aanzien van het beëindigen van de particuliere rekeningen.
- 2.11 De consument heeft aan zijn contractuele verplichtingen voldaan en er is geen enkele reden, binnen zijn domein, om tot beëindiging van de producten over te gaan. De overwegingen van Van Lanschot hebben enkel betrekking op haar eigen strategische keuze om zich op een bepaalde manier te positioneren in de markt. De opzegging door Van Lanschot is daarmee in strijd met de op haar rustende zorgplicht jegens de consument.¹ Bovendien is deze strategische keuze niet nieuw. Van Lanschot is al jaren toegespitst op vermogensbeheer, het is echter niet eerder een aanleiding geweest om de rekeningen van de consument te beëindigen. Er lijkt sprake te zijn van willekeur. Een opzegging op grond van een gewijzigd beleid zet de deur open voor iedere bank om - om wat voor reden dan ook - een relatie te beëindigen als dat de bank beter uitkomt.
- 2.12 Het belang van de consument om zijn rekeningen te behouden weegt zwaarder dan het belang van Van Lanschot bij de beëindiging ervan. De bank gaat er ten onrechte vanuit dat de consument makkelijk kan overstappen naar een andere bank. Het is voor de consument zeer moeilijk gebleken om over te stappen. De consument heeft zich tot verschillende grootbanken gewend maar deze hebben hem geweigerd of slechts gedeeltelijk willen faciliteren. Zo wilde de ene bank hem geen zakelijk producten verstrekken en de andere bank weer geen krediet. Door de steeds meer gedetailleerde clientonderzoeken en verplichtingen voor de banken is het bijna ondoenlijk om een nieuwe huisbank te vinden. De consument heeft inmiddels twee particuliere rekeningen kunnen openen bij twee verschillende banken en één zakelijke rekening kunnen openen bij een internetbank, wat geen gelijkwaardig alternatief is.
- 2.13 De consument heeft ook een zwaarwegend belang bij het in stand houden van het aan de betaalrekening verbonden krediet. Deze kredietrelatie vormt al bijna 20 jaar het werkkapitaal van zijn praktijkvennootschap.

¹ De consument heeft in dit verband verwezen naar Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 25 juli 2023, nr. 200.312.434, *JOR* 2024/01 (met noot R.I.V.F. Bertrams).

In de liquiditeit wordt de beschikbaarheid van het krediet jaarlijks meegenomen. Het beëindigen ervan houdt in dat er geen werkkapitaalfaciliteit meer beschikbaar is. Dat zet de continuïteit onder druk.

Het verweer van Van Lanschot

- 2.14 Van Lanschot 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 Aan de commissie is de vraag ter beoordeling voorgelegd of Van Lanschot de particuliere betaal- en spaarrekeningen, het krediet en de zakelijke rekening mocht beëindigen. Alvorens de commissie inhoudelijk kan oordelen over de klacht dient zij na te gaan of zij hiertoe bevoegd is op grond van het reglement. De commissie gaat daarom eerst in op de behandelbaarheid van de klacht.

De klacht over de beëindiging van de zakelijke rekening en het krediet is niet-behandelbaar

- 3.2 De klacht van de consument ziet onder meer op de beëindiging van de zakelijke bankrekening op naam van de B.V. van de consument en op de beëindiging van een rekeningcourantkrediet op naam van de consument. In het reglement staat onder vraag 5 voor zover relevant het volgende opgenomen:

'5. Wie kan een klacht indienen als consument?

1. Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.

(...)

3. Ook een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd, kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een Vereniging van Eigenaren (VvE) of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen BV of een stamrecht BV.'

- 3.3 De consument heeft verdedigd dat zijn klacht over de beëindiging van de zakelijke rekening op naam van zijn B.V. behandelbaar is. De commissie volgt deze stelling van de consument niet. De consument heeft een advocatenpraktijk. Er is sprake van de uitoefening van een beroepsactiviteit via de B.V. Niet gebleken is dat de B.V. een rechtspersoon is waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd.

Dat de consument enig aandeelhouder en beroepsbeoefenaar is en dat er sprake is van pensioentoezeggingen maakt dat niet anders. Voor de commissie staat vast dat de zakelijke rekening op naam van de B.V. wordt aangehouden voor beroepsactiviteiten. De klacht over de beëindiging van de zakelijke rekening is daarom niet-behandelbaar. Daarnaast heeft de consument toegelicht dat hij het rekening-courantkrediet aanhoudt als liquiditeit ten behoeve van de praktijkvennootschap. Vastgesteld kan derhalve worden dat het handels-oogmerk overheerst bij deze kredietovereenkomst. Nu de consument het krediet afneemt voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten, is de commissie gelet op haar reglement van oordeel dat de klacht over de beëindiging van het krediet ook niet behandelbaar is.²

Inhoudelijke beoordeling van de klacht over de beëindiging van de particuliere rekeningen

- 3.4 De commissie komt nu toe aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht over de beëindiging van de particuliere rekeningen van de consument door Van Lanschot.
- 3.5 De commissie stelt voorop dat in artikel 35 van de Algemene Voorwaarden een opzeggingsbevoegdheid is opgenomen. De consument heeft aangevoerd dat voor de opzegging een voldoende zwaarwegende grond is vereist. De commissie beoordeelt de rechtsgeldigheid van de opzegging aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarin staat:

'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.'

Dat brengt mee dat de opzegging door Van Lanschot op grond van een dergelijke bevoegdheid niet rechtsgeldig is indien gebruikmaking van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.³ Bij de binnen dit kader af te wegen belangen speelt de in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden neergelegde zorgplicht een rol.⁴ Het belang van Van Lanschot is uiteengezet in de opzeggingsbrief, zie overweging 2.7. Daartegenover staat het belang van de consument om zijn particuliere producten te kunnen continueren.

² Zie overweging 18 van de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, te vinden op <https://eur-lex.europa.eu>, in samenhang gelezen met HvJ EU 8 juni 2023, ECLI:EU:C:2023:456, overweging 44 e.v., te vinden op <https://eur-lex.europa.eu>.

³ Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl

⁴ Zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.6 De commissie begrijpt dat de consument zijn particuliere rekeningen had willen aanhouden, maar dat is onvoldoende voor het oordeel dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, mede gelet op de op de bank rustende zorgplicht, onaanvaardbaar is. De commissie acht dit klachtonderdeel van de consument dan ook ongegrond. Voor dit oordeel is van belang dat de consument inmiddels elders particuliere bankrekeningen heeft geopend en dat Van Lanschot een redelijke termijn van zes maanden heeft geboden voor de beslissing of hij beleggingsdiensten wil afnemen of zou overstappen naar een andere aanbieder. De commissie ziet in het onderhavige geval geen aanleiding om af te wijken van eerdere Kifid-uitspraken⁵ en wijst de vordering af. De door de consument gestelde zakelijke belangen die hij heeft bij het al dan niet beëindigen van deze rekeningen, maken dat oordeel niet anders.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet-behandelbaar. De commissie wijst de vordering voor het overige af.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat de klacht deels niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Deze uitspraak is voor het overige bindend. Of u tegen deze beslissing 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 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

⁵ Zie GC Kifid 2019-684, GC Kifid 2020-640, GC Kifid 2020-729, te vinden op www.Kifid.nl.