

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0152
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 maart 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 16 februari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Landenbeleid. De bank heeft vanwege haar landenbeleid de rekeningen van consument opgezegd. Daarover heeft consument een klacht ingediend. De commissie oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat de beëindiging door de bank van de relatie met consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van Consument is afgewezen.

1. De 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 consument; 2) de aanvullende stukken van consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van consument en 5) de dupliek 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

Voordat de commissie overgaat tot zijn beoordeling, schetst de commissie onder het kopje ‘wat is er gebeurd’ de feiten. Daarna wordt bij ‘de klacht en vordering’ van de consument en ‘het verweer’ van de bank weergegeven welke standpunten iedere partij heeft ingenomen.

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument is woonachtig in Zuid-Afrika. De consument houdt bij de bank een betaalrekening en een zelf beleggen rekening (hierna: beleggingsrekening) aan.

Op de beleggingsrekening worden sinds 28 april 2006 voor een bedrag van € 12.000,00 6% perpetuele obligaties Deutsche Postbank aangehouden. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de 'Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.' (hierna: ABV) van toepassing.

- 2.2 Op 16 september 2019 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over gewijzigde landenbeleid en dat zij op basis van deze wijziging de producten van de consument worden beëindigd omdat zij in Zuid-Afrika woont. De consument wordt in die brief een termijn van zes maanden gesteld om een andere bankrekening te openen en de producten bij de bank te beëindigen. Van deze brief heeft consument op 6 december 2019 een herinnering ontvangen.
- 2.3 Op 15 januari 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Op 7 februari 2020 heeft de bank aan consument het gewijzigde beleid toegelicht en heeft zij consument tot 1 juli 2020 voor het beëindigen van de rekeningen. De partijen zijn niet tot een overeenstemming gekomen en de consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dat zij gebruik mag blijven maken van haar rekeningen bij de bank, dan wel dat de bank de toekomstige inkomstenderving vergoedt omdat zij niet in staat zal zijn effecten aan te kopen die een rendement van 6% bieden.
- 2.5 De consument stelt dat de bank een algemene uitleg geeft waarom zij hebben besloten de rekeningen van consument te beëindigen. Onduidelijk is waarom specifiek de consument een risico vormt en waarom de bank meer kosten kwijt is voor het aanbieden van de dienst. De consument lijdt door de beleidswijziging toekomstige inkomstenderving.

Het verweer

- 2.6 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

Waarover moet de commissie een beslissing nemen?

- 3.1 Aan de orde is de vraag of de bank de rekeningen van de consument mag beëindigen, omdat zij in Zuid-Afrika woont. Wanneer dit ontkennend wordt beantwoord is aan de orde of door de beëindiging schade ontstaat die voor rekening komt van de bank.
- 3.2 De commissie merkt op dat deze zaak beoordeeld moet worden conform de uitgangspunten neergelegd in de commissie van Beroep, nr. 2019-037.

In die uitspraak is bepaald dat de bank op grond van haar toepasselijke algemene voorwaarden (hierna: ABV) gerechtigd is de relatie met de consument geheel of gedeeltelijk op te zeggen. Of een opzegging van de relatie rechtsgeldig is moet worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Die maatstaf brengt mee dat het beroep van de bank op artikel 35 ABV niet rechtsgeldig is wanneer dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij de beoordeling daarvan moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, waaronder de wijze waarop de bank rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van consument.

- 3.3 Als reden voor de opzegging heeft de bank verwezen naar haar beleid dienstverlening buiten Europa, op basis waarvan zij besloten heeft haar diensten niet meer aan te bieden in Zuid-Afrika. Na toetsing van de uitgangspunten van dit beleid concludeerde de bank dat het niet langer mogelijk is om grensoverschrijdend diensten aan te bieden aan ingezetenen van Zuid-Afrika zonder over de benodigde vergunningen te beschikken. Daarnaast concludeerde de bank dat Zuid-Afrika door financiële autoriteiten wordt gezien als een land met een verhoogd risico op witwassen en terrorismefinanciering. Het verhoogde risico is daarmee niet specifiek de consument zelf, maar het land waar de consument woont. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende omstandigheden aangevoerd ter rechtvaardiging van de beëindiging van de bancaire relatie. Het belang van consument om de bankrekening te mogen aanhouden wegen niet op tegen de kosten die de Bank zou moeten maken voor het doen van een verscherpt cliëntenonderzoek of de risico's die de Bank loopt wanneer zij klanten in verhoogde risicolanden blijft bedienen.
- 3.4 Evenmin is gebleken dat de bank bij het opzeggen van de relatie de in artikel 2 ABV voorgeschreven zorgvuldigheid niet in acht heeft genomen. Daarvoor is van belang dat de bank aan de consument een termijn van ruim negen maanden heeft geboden om haar bankzaken elders te regelen. Dit gaf de consument ruim de tijd om de effecten hetzij te verkopen en opnieuw aan te kopen bij een andere (Zuid-Afrikaanse) bank dan wel over te boeken naar een andere financiële instelling. De bank heeft daarbij aangeboden de kosten te vergoeden.
- 3.5 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.