

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-348 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 juni 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage : Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

De Bank heeft de bancaire relatie met Consument beëindigd omdat hij niet in de Europese Unie woonachtig was. Consument was inmiddels echter verhuisd naar Nederland, maar hij had zijn adreswijziging niet aan de Bank doorgegeven. Naar het oordeel van de Commissie kan het de Bank daarom niet aangerekend worden dat zij in de veronderstelling verkeerde dat Consument nog in Thailand woonde. Onder die omstandigheden mocht de Bank er toe overgaan om de rekeningen van Consument te beëindigen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument; en 4) de dupliek van de Bank.
- 1.2 De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument hield verschillende rekeningen aan bij de Bank: 1) een betaalrekening, 2) een spaarrekening, 3) een Flexibel Krediet en 4) een spaarrekening voor zijn zoontje (hierna: de Kinderspaarrekening).

- 2.2 Op de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank waren onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.3 Consument was (tot begin 2019) woonachtig in Thailand. Op 5 juli 2018 heeft de Bank een brief gestuurd naar het adres van Consument in Thailand. Deze brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

Volgens onze gegevens woont u in Thailand en bankiert u bij ons in Nederland. Er gelden strenge wetten om in het buitenland onze dienstverlening aan te mogen bieden. En het brengt steeds meer risico met zich mee. De kosten hiervoor worden dan ook steeds hoger, terwijl het aantal klanten dat hier gebruik van maakt juist kleiner wordt. We hebben daarom besloten ons vooral te richten op de Europese markt. Dit besluit betekent helaas wel dat we u moeten vragen uw producten bij ons te beëindigen. We kunnen ons voorstellen dat dit een onprettige boodschap voor u is. We helpen u hier dan ook graag zo goed mogelijk mee.

(...)

Wat gebeurt er als u niets doet?

U heeft tot 6 maanden na de datum bovenaan deze brief om een rekening te openen bij een andere bank en al uw producten bij ons te beëindigen. In het bijgevoegde informatieblad staat beschreven hoe u dat doet. Is het na die 6 maanden nog niet gelukt, dan doen wij dit voor u. Dat betekent dat uw rekening(en) geblokkeerd wordt en u geen toegang meer heeft tot Internet- en Mobiel Bankieren. Ook worden eventuele automatische incasso's niet meer verwerkt. Uiteraard schrijven we het bedrag dat op uw rekening(en) staat naar u over zodra wij uw nieuwe rekeningnummer ontvangen hebben.

- 2.4 De Bank heeft geen reactie gehad van Consument. Op 1 november 2018 en op 28 december 2018 heeft de Bank nogmaals een brief gestuurd naar het adres van Consument om hem te informeren over de aanstaande beëindiging van de bankrelatie.
- 2.5 Tevens heeft de Bank op 5 juli 2018, 1 november 2018 en 28 december 2018 brieven gestuurd naar het adres van Consument (in diens hoedanigheid van ouder) om hem te informeren over de aanstaande beëindiging van de Kinderspaarrekening.
- 2.6 Op geen van deze zes brieven heeft de Bank een reactie gehad van Consument.
- 2.7 Begin 2019 is Consument verhuisd naar Nederland. Consument heeft zijn adreswijziging niet doorgegeven aan de Bank.
- 2.8 Op 1 maart 2019 is de Bank overgegaan tot blokkering en beëindiging van de rekeningen van Consument. Verder heeft de Bank het Flexibel Krediet (waarvan het saldo € 0,00 was) beëindigd.

- 2.9 Op 8 maart 2019 heeft Consument contact opgenomen met de Bank en zich erover beklagd dat zijn rekeningen en het Flexibel Krediet zonder zijn toestemming en medeweten zijn beëindigd.

De betreffende bankmedewerker heeft naar het nieuwe landenbeleid van de Bank verwezen en ook naar de brieven die de Bank hierover naar Consument verstuurd heeft. Consument heeft daarop aangegeven dat hij de betreffende brieven niet ontvangen heeft en dat hij sinds begin 2019 weer in Nederland woont.

- 2.10 De Bank heeft daarop aangegeven dat, na adreswijziging, de betaalrekening en de spaarrekening heropend konden worden. Voor het Flexibel Krediet en de Kinderspaarrekening was heropening - volgens de Bank - niet mogelijk. In dat kader heeft de Bank aangegeven dat de Kinderspaarrekening een spaarvorm betrof die sinds 2013 niet meer door de Bank wordt aangeboden en dat er voor een krediet een nieuwe aanvraag dient te worden gedaan – en dus een nieuwe inkomenstoets dient te worden verricht.

Vordering Consument

- 2.11 Consument vordert dat de Bank het Flexibel Krediet en de Kinderspaarrekening heropent. Hieraan legt Consument ten grondslag dat de beëindiging van het Flexibel Krediet en de Kinderspaarrekening onterecht was. Het Flexibel Krediet en de Kinderspaarrekening zijn namelijk zonder zijn toestemming en medeweten beëindigd.

Verweer van de Bank

- 2.12 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. In essentie stelt de Bank zich op het standpunt dat de beëindiging van de rekeningen en het Flexibel Krediet rechtsgeldig was. De Bank wijst er overigens op dat Consument de beschikbare kredietruimte van het Flexibel Krediet al sinds 2012 niet meer gebruikte en dat dat ook een reden had kunnen zijn om het Flexibel Krediet te beëindigen.
- 2.13 Daarnaast heeft de Bank in deze procedure haar standpunt herhaald dat heropening van het Flexibel Krediet en de Kinderspaarrekening “systeemtechnisch” niet mogelijk is. Wel heeft de Bank aangeboden om de bonusrente die Consument nu misloopt op de Kinderspaarrekening te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 55,00.

3. Beoordeling

- 3.1 Deze zaak draait om de vraag of de Bank gerechtigd was om de rekeningen en het Flexibel Krediet van Consument te beëindigen. Immers, als de beëindiging van de rekeningen en het Flexibel Krediet niet rechtsgeldig was, dan kan de Bank – zoals

Consument graag wil – veroordeeld worden om de Kinderspaarrekening en het Flexibel Krediet te heropenen. De Commissie komt echter tot het oordeel dat de Bank onder de gegeven omstandigheden mocht overgaan tot beëindiging van de rekeningen en het Flexibel Krediet. Hieronder zal dit oordeel worden toegelicht.

- 3.2 Op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden is de Bank bevoegd om de bancaire relatie op te zeggen. Anders dan Consument meent, is zijn toestemming daarvoor geen vereiste. Wat betreft de stelling van Consument dat de Bank zonder zijn medeweten de rekeningen en het Flexibel Krediet heeft beëindigd, overweegt de Commissie dat de Bank wel moeite heeft gedaan om Consument te informeren over de voorgenomen beëindiging van de bancaire relatie. De Bank heeft immers zes brieven gestuurd. Dat Consument stelt dat hij die brieven niet ontvangen heeft, doet daar niet aan af.
- 3.3 Verder is in eerdere uitspraken (zie Geschillencommissie Kifd nr. 2018-280, 2018-433, 2019-441 en Commissie van Beroep nr. 2019-037) al geoordeeld dat de Bank de bancaire relatie met haar in Thailand wonende cliënten mocht beëindigen. In het onderhavige geval woonde Consument niet meer in Thailand. Begin 2019 was hij immers verhuisd naar Nederland. Dit was echter niet bekend bij de Bank. Consument had namelijk zijn adreswijziging niet doorgegeven aan de Bank. Op grond van artikel 14 van de Algemene Bankvoorwaarden was Consument wel verplicht om zijn adreswijziging aan de Bank door te geven. Aangezien Consument dit niet heeft gedaan, kan het de Bank niet worden aangerekend dat zij op 1 maart 2019 in de veronderstelling verkeerde dat Consument op dat moment in Thailand woonde. Anders gezegd: de Bank mocht ervan uitgaan dat Consument in Thailand woonde. Onder die omstandigheden mocht de Bank er ook toe overgaan om de rekeningen en het Flexibel Krediet van Consument te beëindigen.
- 3.4 Wel ligt het in de rede dat de Bank, toen zij erachter kwam dat Consument niet meer in Thailand woonde, er alles aan zou doen om de oude situatie te herstellen. De Commissie stelt vast dat de Bank dit in zoverre heeft gedaan door de betaalrekening en de spaarrekening te heropenen. Verder stelt de Commissie vast dat de Bank heeft aangeboden om uit coulance € 55,00 naar Consument over te maken als vergoeding voor het niet kunnen heropenen van de Kinderspaarrekening. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank dit aanbod gestand doet.
- 3.5 De slotsom van dit alles is dat de Bank niet gehouden kan worden om het Flexibel Krediet en de Kinderspaarrekening te heropenen. Dit betekent dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage: relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 14 – Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

(...)

2. Post

U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

(...)

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.