

ECLI:NL:GHARL:2022:2602

Instantie	Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
Datum uitspraak	05-04-2022
Datum publicatie	07-04-2022
Zaaknummer	200.297.823
Formele relaties	Eerste aanleg: ECLI:NL:RBMNE:2021:2991, Bekrchtiging/bevestiging
Rechtsgebieden	Civil recht
Bijzondere kenmerken	Hoger beroep
Inhoudsindicatie	Kort geding voortzetten bankrelatie. Bancaire zorgplicht. Maatstaven van redelijkheid en billijkheid. In vervolg op: ECLI:NL:RBMNE:2021:2991.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl S&E FR 2022/14, UDH:S&E FR/52458 met annotatie van Wendy Pronk

Uitspraak

GERECHTSHOF ARNHEM-LEEWARDEN

locatie Arnhem

afdeling civil recht, handel

zaaknummer gerechtshof 200.297.823
(zaaknummer rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht 523893)

arrest van 5 april 2022

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkt aansprakelijkheid

SUNTEL TELECOM B.V.,

gevestigd in Rotterdam,

appellante,

in eerste aanleg: eiseres,

hierna: Suntel,
advocaat: mr. A. Taheri-Bhajan

tegen:

de naamloze vennootschap
DE VOLKSBANK N.V.,
tevens handelend onder de naam SNS BANK,
gevestigd in Utrecht,
geïntimeerde,
in eerste aanleg: gedaagde,
hierna: SNS,
advocaat: mr. M.H. Berrevoets.

1 Het verdere verloop van de procedure in hoger beroep

- 1.1. Het hof neemt de inhoud van het tussenarrest van 2 november 2021 hier over. In dit arrest is een meervoudige comparitie van partijen gelast, die heeft plaatsgevonden op 19 januari 2022 en waarvan proces-verbaal is opgemaakt. In dit proces verbaal is vermeld dat voorafgaand aan de comparitie door Volksbank bij brief van 6 januari 2022 stukken zijn overgelegd en door Suntel bij H-12 formulier van 7 januari 2022. Deze stukken behoren thans tot de processtukken.
- 1.2. Vervolgens heeft het hof arrest bepaald.
- 1.3. Partijen hebben daarna, naar aanleiding van hetgeen op de mondelinge behandeling van 19 januari 2022 is besproken, de uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland van 19 januari 2022 in het incident in de bodemzaak tussen Suntel en SNS ter kennisneming en zonder verdere toelichting aan het hof overgelegd.

2 De vaststaande feiten

- 2.1. Het hof gaat in hoger beroep uit van de feiten zoals beschreven in de rechtsoverwegingen 2.1 tot en met 2.3 van het (bestreden) vonnis van 6 juli 2021.
- 2.2. Op 19 januari 2022 heeft de rechtbank Midden-Nederland een vonnis in incident gewezen in de zaak met nummer C/16/530236 / HA ZA 2 1-748, waarbij de door Suntel gevraagde voorziening om SNS te gebieden de bankrelatie voort te zetten totdat een eindvonnis is gewezen in de bodemprocedure, is afgewezen.

3 De beoordeling van het geschil in hoger beroep

Waar gaat de zaak over

3.1. Het gaat in deze zaak kort gezegd om het volgende. Suntel is een groothandel en online-retailer van allerlei soorten prepaidkaarten voor zowel zakelijke als particuliere klanten. Op 17 augustus 2011 heeft Suntel een zaken- en spaarrekening geopend bij SNS. Vanaf 2013 is Suntel bij de veiligheidsafdeling van SNS in beeld. Sindsdien is SNS

met toenemende intensiteit cliëntenonderzoek gaan doen bij Suntel. In 2016 worden in dat kader een aantal afspraken gemaakt omtrent inzage in de administratie en het aannemen van contante betalingen. Van 2017 t/m 2020 worden er door SNS telkens aanvullende vragen gesteld aan Suntel (al dan niet naar aanleiding van transactiemonitoring). Op 30 juni 2020 heeft SNS voor het eerst de bankrelatie met Suntel opgezegd, omdat SNS geen volledige beantwoording van haar vragen ontving van Suntel. Nadien heeft Suntel toch de vragen van SNS beantwoord en zijn partijen met elkaar doorgesproken. SNS bleef echter vragen houden die door Suntel niet of niet volledig beantwoord werden. SNS heeft vervolgens op 10 mei 2021 aan Suntel een uiterste termijn voor een reactie gegeven die op 25 mei 2021 afliep. Suntel heeft deze deadline niet gehaald, waarna SNS op 26 mei 2021 de overeenkomst met Suntel heeft opgezegd tegen 8 juli 2021. Bij email met bijlagen van 28 mei 2021 is door Suntel alsnog antwoord gegeven op de vragen van SNS. Bij brief van 7 juni 2021 heeft SNS gereageerd op de email van 28 mei 2021. SNS heeft daarin – met concrete puntsgewijze toelichting – omschreven dat en waarom de klantreactie van 28 mei 2021 (nog steeds) niet compleet was, reden waarom zij Suntel heeft geschreven haar opzegging van de bankrelatie te handhaven.

3.2 Suntel heeft bij dagvaarding van 29 juni 2021 (primair) herstel en voortzetting van de bankrelatie met SNS gevorderd totdat Suntel een verklaring voor recht heeft gekregen over de rechtsgeldigheid van de opzegging door SNS, althans (subsidiar) tijdelijk herstel en voortzetting van de bankrelatie voor 90 dagen om Suntel tijd en gelegenheid te geven om naar een andere bank over te gaan, telkens op straffe van een dwangsom en met veroordeling van SNS in de proceskosten. De voorzieningenrechter heeft bepaald dat de bankrelatie 30 dagen moest worden voortgezet om Suntel de gelegenheid te geven elders een bankrelatie aan te gaan en de vorderingen voor het overige afgewezen, met veroordeling van Suntel in de proceskosten. Suntel heeft in hoger beroep, onder aanvoering van drie grieven, gevorderd, kort gezegd, het bestreden vonnis te vernietigen en, opnieuw recht doende, haar vorderingen alsnog toe te wijzen, met veroordeling van SNS in de proceskosten in beide instanties en de nakosten in deze procedure. SNS heeft verweer gevoerd.

Omvang van het hoger beroep

3.2. Tussen partijen is niet (langer) in geschil dat artikel 35 van de door SNS gehanteerde Algemene Bankvoorwaarden (ABV) aan SNS de bevoegdheid verleent om de bankrelatie met Suntel op te zeggen en dat SNS op grond van artikel 2 ABV gehouden is bij een beëindiging rekening te houden met haar zorgplicht ten opzichte van Suntel. Ook heeft Suntel erkend dat SNS een opzegtermijn van tenminste 30 dagen (in werkelijkheid: zes weken) heeft gehanteerd. Suntel weerspreekt evenmin dat SNS op grond van de Wet Financieel Toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) diverse onderzoeks- en controleverplichtingen heeft en dat Suntel ingevolge art. 2 lid 2 ABV een verplichting heeft eraan mee te werken dat SNS aan die verplichtingen kan voldoen. Ook erkent Suntel dat zij geen misbruik van de diensten van SNS mag maken, bijvoorbeeld door middel van activiteiten die schadelijk zijn voor de reputatie van SNS en die de werking en de betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden. Suntel erkent dat zij in verband daarmee een inspanningsverplichting heeft om bij SNS in dit verband bestaande vragen te beantwoorden.

3.3. Suntel stelt echter in hoger beroep (opnieuw) aan de orde dat zij aan die inspanningsverplichting heeft voldaan en aan het cliëntenonderzoek van SNS zoveel als mogelijk haar medewerking heeft verleend. Zij heeft er naar eigen zeggen alles aan gedaan om de vragen van SNS te beantwoorden, maar SNS heeft haar te weinig tijd gegeven voor een volledig antwoord. Suntel verwijt SNS daarom het cliëntenonderzoek niet op juiste wijze te hebben uitgevoerd, althans daarbij onvoldoende rekening te hebben gehouden met de belangen van Suntel als cliënt. Volgens

Suntel heeft SNS bij haar cliëntenonderzoek in strijd met de op haar rustende zorgplicht gehandeld door onhaalbare deadlines te stellen, door zeer veel en gedetailleerde informatie van Suntel te verlangen die niet altijd binnen de kaders van het Wwft cliëntenonderzoek valt en informatie te verlangen die Suntel niet verplicht was te verstrekken. SNS zou als gevolg daarvan in strijd met de redelijkheid en billijkheid tot opzegging van de bankrelatie over zijn gegaan. Dit terwijl het volgens Suntel voor SNS duidelijk was dat Suntel niet bij een andere bank terecht kon en dat de volledige bedrijfsvoering van Suntel zou moeten worden gestaakt bij gebrek aan een bankrekening. Naar het hof begrijpt is de opzegging volgens Suntel daarom ook naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

- 3.4. Bij de beoordeling van het voorliggende geschil, neemt het hof in aanmerking dat de vorderingen van Suntel strekken tot een tijdelijk herstel en voortzetting van de bankrelatie en de overeenkomst met SNS. Het spoedeisend belang bij deze vorderingen volgt uit de aard van de vorderingen. Voor de vraag of de gevraagde voorlopige voorziening moet worden gegeven, zal het hof zich een voorlopig oordeel vormen van de feiten, het daarop toe te passen recht en vervolgens beoordelen of gelet op de belangen van partijen de gevraagde voorziening moet worden gegeven. Het hof zal bij deze belangenafweging in elk geval het voorlopige karakter van zijn oordeel, de spoedeisendheid, de ingrijpendheid of onomkeerbaarheid van de voorziening en de voor- en nadelen van het uitblijven daarvan in aanmerking nemen. Als uitgangspunt geldt voorts, gelet op de aard van het kort geding, dat in deze procedure in het algemeen geen plaats is voor uitgebreide bewijslevering.
- 3.5. Bij de beoordeling van de vraag of SNS in het onderhavige geval op juiste gronden de klantrelatie met Suntel heeft beëindigd neemt het hof in de eerste plaats in aanmerking dat het hier gaat om een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en in beginsel opzegbaar is, met dien verstande dat de bank daarbij de zorgvuldigheid in acht dient te nemen en het belang van betalingsverkeer voor de rekeninghouder(s) moet worden meegewogen, als ook dat het voor (rechts)personen van groot belang is dat zij toegang hebben tot het bancaire systeem. In de tweede plaats neemt het hof in aanmerking dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat een bank van haar contractuele opzeggingsbevoegdheid gebruik maakt (artikel 6:248 lid 2 BW).

Is de opzegging in strijd met de bancaire zorgplicht?

- 3.6. SNS heeft blijkens haar brief van 26 mei 2021 de opzegging gegrond op de omstandigheid dat zij, ondanks herhaaldelijk verzoek daartoe, over onvoldoende gegevens beschikt om aan haar verplichtingen uit hoofde van artikel 3 Wwft te voldoen en daarom op grond van artikel 5 lid 3 Wwft gehouden is de klantrelatie te beëindigen. Bij de beoordeling van de vraag of SNS heeft opgezegd met inachtneming van haar bancaire zorgplicht komt dan ook bijzonder gewicht toe aan de wijze waarop SNS uitvoering heeft gegeven aan de op haar rustende verplichtingen op grond van de Wwft.
- 3.7. SNS is op grond van de Wwft verplicht om cliëntenonderzoek te doen en verplicht om de relatie te beëindigen als een cliënt onvoldoende medewerking verleent. Voor het doen van cliëntenonderzoek bij Suntel beschikt SNS op grond van de Wwft niet over eigen opsporingsbevoegdheden, maar is zij afhankelijk van openbare bronnen en de informatie die Suntel zelf verstrekt in antwoord op vragen van SNS. In dat kader is Suntel onder meer op grond van artikel 2 lid 2, 3 en 7 ABV gehouden informatie te verschaffen aan SNS en ook mee te werken aan controle door SNS van die informatie.
- 3.8. Het hof stelt dus voorop dat SNS vragen mag en moet stellen aan Suntel die noodzakelijk zijn voor het cliëntenonderzoek op grond van de Wwft. Een cliëntenonderzoek is intensiever naarmate de risicofactoren hoger zijn. SNS heeft ter zitting toegelicht dat zij eigen beleidsrichtlijnen heeft opgesteld, waarin – op basis van de Wwft – is neergelegd wat als specifieke risicofactoren gelden. Een cliëntenonderzoek is op grond van Wwft al vereist indien er indicaties of aanwijzingen zijn

voor risico van betrokkenheid bij witwassen. Wanneer het cliëntenonderzoek niet kan worden afgerond, verplicht artikel 5.3 Wwft SNS tot een beëindiging van de bankrelatie, ongeacht of er een overtreding in strafrechtelijke zin is komen vast te staan.

3.9. SNS dient bij de uitvoering van het cliëntenonderzoek in het kader van de Wwft de zorgvuldigheid te betrachten als bedoeld in artikel 2 ABV. De klachten van Suntel zien op de uitvoering van het onderzoek. In de eerste plaats klaagt Suntel over de eenzijdige (fatale) termijnstelling door SNS. Ten tweede klaagt Suntel dat SNS telkens nieuwe vragen is blijven stellen terwijl niet altijd duidelijk was wat SNS met deze vragen bedoelde. Ten derde klaagt Suntel dat de vragen die Suntel niet (volledig) heeft beantwoord, vragen betroffen waar SNS geen belang bij had of vragen waren die SNS niet behoorde te stellen in het kader van een cliëntenonderzoek. Ten slotte is volgens Suntel van belang dat [naam1] (als bestuurder van Suntel) moeite heeft om zich uit te drukken in de Nederlandse taal en dat hij daarom moeite heeft gehad om zelf de vragen te beantwoorden. Ook dat heeft SNS onvoldoende meegenomen volgens Suntel. Het hof zal hierna op elke van deze klachten nader ingaan.

(a) Waren de termijnen voor de beantwoording redelijk?

3.10. Suntel heeft specifiek geklaagd over de termijnen die haar zijn gegeven vanaf maart 2020, zodat het hof dit aspect zal meenemen in haar beoordeling. SNS heeft op 2 maart 2020 een brief gestuurd aan Suntel, met het verzoek deze binnen twee weken te beantwoorden. Suntel heeft deze vragen op 11 maart 2020 beantwoord. Vervolgens heeft SNS op 25 maart 2020 aanvullende vragen gesteld. SNS ontvangt geen antwoord en stuurt op 8 april 2020 een herinnering, met het verzoek om uiterlijk 23 april te reageren. Op 6 mei 2020 stuurt Suntel aanvullende antwoorden. SNS stelt vervolgens op 27 mei 2020 nieuwe vragen met het verzoek deze voor 11 juni 2020 te beantwoorden. Op 11 juni 2020 verzoekt Suntel om uitstel. SNS heeft op 12 juni 2020 uitstel verleend tot 26 juni 2020. Nadat Suntel de deadline van 26 juni 2020 niet haalde, heeft SNS op 30 juni 2020 een opzeggingsbrief gestuurd. Op 2 juli 2020 wordt namens Suntel nogmaals om uitstel verzocht en op 20 juli 2020 worden de vragen van SNS van 27 mei 2020 alsnog beantwoord. Op 10 en 16 december 2020 volgen er nieuwe informatieverzoeken van SNS. Nadat SNS nog geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen op 6 januari 2021, heeft SNS blijkens een mail van die datum tevergeefs telefonisch contact opgenomen om te informeren of de informatieverzoeken ontvangen waren en om te vragen of daarover van de kant van [naam1] nog vragen waren. Op 12 januari 2021 heeft Suntel de ontvangst van de informatieverzoeken uit december 2020 bevestigd en laten weten dat zij haar boekhouder om beantwoording daarvan heeft gevraagd. Daarop heeft SNS Suntel verzocht om uiterlijk op 18 januari 2021 te reageren. Suntel stuurt op 18, 19 en 20 januari en op 5 maart 2021 aanvullende informatie. SNS stuurt naar aanleiding van deze beantwoording op 8 april 2021 vervolgvragen aan Suntel met het verzoek deze voor 1 mei 2021 te beantwoorden. Op 30 april wordt namens Suntel om uitstel van vier weken verzocht, welk uitstel op 4 mei 2021 wordt verleend tot 18 mei 2021. Na een nieuw uitstelverzoek op 4 mei 2021 verleent SNS nog eens uitstel tot 25 mei 2021, met de mededeling dat als deze deadline niet wordt gehaald de bankrelatie wordt opgezegd. Op 11 mei wordt namens Suntel nogmaals geanticipeerd op het niet halen van de deadline. In de onderhavige procedure klaagt Suntel in algemene zin over de korte termijnen die door SNS werden gesteld, maar vooral ook over het feit dat SNS geen fatale termijn had mogen stellen die zou aflopen op 25 mei 2021 in de wetenschap dat Suntel die niet zou halen. Op 25 mei werd namelijk door Suntel aangekondigd dat zij de termijn niet zou gaan halen en op 28 mei 2021, nadat SNS de relatie op 26 mei 2021 al had opgezegd, heeft Suntel de vragen van SNS alsnog beantwoord. Op 7 juni 2021 heeft SNS Suntel geschreven dat zij –samengevat– de op 28 mei 2021 alsnog aangeleverde informatie heeft beoordeeld, maar opnieuw tot de conclusie is gekomen dat de beantwoording onvolledig is. Puntsgewijs heeft SNS in die brief aangegeven waar informatie ontbreekt. SNS heeft medegedeeld dat zij daarom niet kan voldoen aan het verzoek van de advocaat van Suntel om de beëindiging van de klantrelatie in te trekken. Ten slotte heeft SNS na het vonnis in kort geding op 18 oktober 2021 nieuwe vragen aan Suntel gesteld, met het verzoek deze binnen 14 dagen te beantwoorden. Suntel heeft deze beantwoord op 1 november 2021. Op 14 november 2021

volgden daarop weer aanvullende vragen van SNS met het verzoek deze binnen 14 dagen te beantwoorden. Suntel heeft die vragen op 16 december 2021 beantwoord. Tot slot volgde op 21 december 2021 nog een verzoek van SNS dat op 22 december 2021 en 7 januari 2022 door Suntel is beantwoord.

3.11. Ten aanzien van de tijd die SNS aan Suntel heeft gegund voor de beantwoording van de vragen oordeelt het hof dat het niet onredelijk is dat SNS in verband met de voortgang van het onderzoek termijnen stelt aan de beantwoording. De lengte van de termijnen waarbinnen Suntel moest antwoorden waren weliswaar kort, maar daar staat tegenover dat het gaat om herhaalde vragen en uitgestelde beantwoording, welke in totaal uiteindelijk een periode van 1,5 jaar in beslag namen. Om die reden acht het hof de gestelde termijnen – alles bij elkaar genomen – niet te kort, in aanmerking genomen de over het algemeen weinig concrete beantwoording van de vragen door Suntel en de vervolgvragen die dat – voorzienbaar – opriep. Met betrekking tot de door SNS gestelde fatale termijn van 25 mei 2021 oordeelt het hof dat deze evenmin onredelijk is, omdat de vragen van 8 april 2021 dateren en Suntel daarmee in werkelijkheid een termijn van 6,5 week heeft gekregen voor de beantwoording en een deel van die vragen ook een herhaling betrof van vragen die eerder waren gesteld. De klacht van Suntel op dit punt kan dan ook voor het hof niet tot het oordeel leiden dat SNS haar bancaire zorgplicht heeft geschonden. Daar komt nog bij dat SNS, ondanks haar deadline van 25 mei 2021, de later ingekomen informatie van 28 mei 2021 wel inhoudelijk heeft beoordeeld en heeft uitgelegd waarom ook die informatie onvolledig was en geen aanleiding gaf om de beëindiging van de klantrelatie in te trekken.

(b) Mocht SNS vragen blijven stellen?

3.12. Ten aanzien van de klacht van Suntel dat SNS vragen is blijven stellen, merkt het hof op dat SNS tijdens het cliëntenonderzoek gerichte vragen heeft gesteld over bijvoorbeeld specifieke transacties van en naar bepaalde bankrekeningen, facturen, contante geldstromen, FIOD onderzoek, verkoop van fysieke producten en het aanhouden van andere bankrekeningen, maar dat die vragen volgens SNS niet, niet volledig of zelfs onjuist werden beantwoord en dat deze antwoorden daarom tot aanvullende vragen hebben geleid. Het hof volgt SNS in haar betoog en verwerpt de klacht van Suntel dat SNS ten onrechte telkens nieuwe vragen heeft gesteld. Het hof is voorshands van oordeel dat de antwoorden van Suntel diverse inconsistenties en onvolledigheden bevatten, die terecht tot nieuwe vragen aanleiding hebben gegeven. Ook roept de na opzegging gegeven informatie nadere vragen op, zodat naar het voorlopig oordeel van het hof ook gerechtvaardigd is dat SNS nadien vragen is blijven stellen. Het hof neemt daarbij onder andere het volgende in aanmerking:

- Suntel heeft bij dagvaarding in eerste aanleg een kasboek overgelegd met datum 21-06-2021 en in hoger beroep een kasboek met datum 13-07-2021, welke kasboeken (deels) op dezelfde periode in 2019 betrekking hebben. Tussen deze kasboeken bestaan verschillen, hetgeen SNS aanleiding heeft gegeven in de memorie van antwoord op te merken dat Suntel lijkt te werken met twee kasboeken. Ter zitting in hoger beroep heeft Suntel daarvoor geen plausibele verklaring gegeven, noch voor het bestaan van de verschillen tussen de kasboeken die SNS in haar memorie van antwoord heeft gesignaleerd (punt 9 memorie van antwoord). Suntel heeft aangegeven dat een van de kasboeken dan mogelijk niet klopt, maar heeft niet verklaard waarom er dan (ook) een onjuist kasboek aan de bank is gegeven. Door twee verschillende kasboeken over te leggen verschaft Suntel aan SNS (tenminste) geen adequate informatie en frustreert zij het onderzoek van SNS, dit rechtvaardigt in ieder geval het stellen van nadere vragen.
- Suntel ontkende in haar antwoorden van 28 mei 2021 dat Suntel/ [naam1] in aanraking zou zijn geweest met justitie, maar nadien is uit door Suntel verstrekte informatie gebleken dat er een FIOD-onderzoek is geweest en dat ook nog een strafrechtelijk onderzoek heeft plaatsgevonden naar de heer [naam1] . Weliswaar is, toen de bank de onjuistheid van de beantwoording ontdekte en nadere vragen stelde, door Suntel betoogd dat deze foutieve beantwoording komt doordat dhr. [naam1] slecht Nederlands spreekt, feit is wel dat er dus eerst een foutief antwoord is gegeven aan SNS en dat dit nadien is rechtgezet naar aanleiding van nieuwe vragen van SNS.
- Suntel heeft op vragen van SNS in de brief van 8 april 2021 uitdrukkelijk geantwoord niet in

fysieke producten te handelen. SNS heeft daarop doorgevraagd omdat Suntel tegelijkertijd facturen met betrekking tot fysieke producten had overgelegd. In kort geding en in antwoord op nadere vragen van SNS maar ook ter zitting in hoger beroep heeft Suntel toegegeven – zij het ten behoeve van haar zusteronderneming Telesun B.V. – fysieke producten (zoals telefoons en airpods) in- en door te hebben verkocht.

- Suntel heeft de jaarrekening 2019 pas bij het kort geding aangeleverd terwijl Suntel niet heeft betwist dat deze al op 18 mei 2021 gereed was en SNS daar al voor de opzegging naar had gevraagd.

- De vraag of er nog contante betalingen werden gedaan, heeft Suntel in eerste instantie ontkennend beantwoord en vervolgens is uit de kasboeken die zijn overgelegd gebleken dat er toch contante betalingen zijn gedaan. Die contante betalingen zijn door Suntel in deze procedure zelfs aangevoerd om “verdwenen geld” te verklaren. In dat verband zij opgemerkt dat pas bij dagvaarding een kasboek is overgelegd, dat SNS daarom ook pas ter gelegenheid van het kort geding daarover vragen kon stellen, en dat de verklaringen van Suntel in kort geding en in dit hoger beroep omtrent het “verdwenen geld” alleen maar nieuwe vragen oproepen over de contante geldstromen.

- Tot slot, heeft Suntel 18 januari 2021 verklaard geen andere bankrekeningen aan te houden, maar bleek uit een verklaring van 9 maart 2018 en ter zitting in hoger beroep dat Suntel een rekening aanhoudt (of in ieder geval aanhield ten tijde van beëindiging door SNS) bij de KNAB-bank.

Gelet op het voorgaande oordeelt het hof dat SNS niet anders kon dan vragen blijven stellen om haar cliëntenonderzoek af te ronden om zo te voldoen aan haar eigen verplichting in het kader van de Wwft. Deze klacht kan daarom ook niet tot het oordeel leiden dat de beëindiging in strijd is met de bancaire zorgplicht. De grieven 1 (a) 2 (a) en 2 (b) stuiten daar op af.

3.13. De derde grief van Suntel kan, in het licht van het voorgaande, niet tot een ander oordeel leiden. Immers alle door de voorzieningenrechter genoemde omstandigheden spelen een rol bij de beoordeling van de klacht van Suntel dat SNS bij de beëindiging heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende bancaire zorgplicht door vragen te blijven stellen.

(c) Mocht SNS alles vragen?

3.14. Suntel heeft betoogd dat SNS bij het cliëntenonderzoek bepaalde vragen niet mocht stellen in verband met privacy of omdat ze niet binnen het bereik van het uit te voeren cliëntenonderzoek zouden horen te vallen, bijvoorbeeld ten aanzien van de vordering van de FIOD of de FIOD inval, het contact met de rechtsbijstandsverleners of de uitkomst van het strafrechtelijk onderzoek. Dit betoog kan echter niet leiden tot toewijzing van wat Suntel vordert, omdat voor zover dit voor bepaalde vragen al zou gelden, de inconsistenties en onvolledigheden in de beantwoording van vragen die in ieder geval toelaatbaar zijn, het opzeggen van de bankrelatie al rechtvaardigen.

(d) Heeft SNS voldoende rekening gehouden met het feit dat dhr. [naam1] de taal niet goed machtig is?

3.15. In hoger beroep heeft Suntel aangevoerd dat SNS te weinig rekening hield met het feit dat [naam1] de taal niet goed machtig is. Daardoor zou het [naam1] niet duidelijk zijn wat SNS precies bedoelde met haar vragen. Volgens [naam1] rust in dat geval op de bank de verplichting om aan te geven waarvoor en waardoor de gevraagde informatie en/of documentatie nodig zijn. Het hof volgt Suntel daarin niet. [naam1] heeft telkens de vragen beantwoord zonder aan te geven dat hij de vragen niet begreep. Pas in een zeer laat stadium (in 2021) en aan het eind van een reactietermijn heeft [naam1] hulp gezocht bij de beantwoording door het inschakelen van zijn accountant (dhr. Boon) en zijn rechtsbijstandverlener (mr. Taheri). De bank hoefde dus – gezien het feit dat haar vragen werden beantwoord – tot die tijd dat er over geklaagd werd er geen rekening mee te houden dat de vragen niet begrepen werden en heeft nadien coulance getoond door een aantal maal uitstel te lenen voor de beantwoording. Ook is niet weersproken dat SNS telefonisch contact heeft opgenomen met de heer [naam1], onder meer om te vragen of de gestelde vragen duidelijk waren. Al met al heeft SNS naar het oordeel van het hof voldoende rekening gehouden met de positie van dhr. [naam1] en kan deze klacht niet tot het oordeel leiden dat SNS haar

bancaire zorgplicht heeft geschonden.

- 3.16. Uit de genoemde feiten en omstandigheden volgt dat het cliëntenonderzoek door SNS niet kon worden afgerond omdat zij onvolledige informatie ontving van Suntel en doordat de informatie die wel door Suntel is verstrekt deels onjuist was. In het licht van het voorgaande heeft SNS met de beëindiging van de relatie met Suntel haar bancaire zorgplicht niet geschonden.

Is de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

3.17. Voor het antwoord op de vraag of de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, geldt dat in geval van een ex-tunc toetsing dezelfde overwegingen opgeld doen als hiervoor bij toetsing aan schending van de bancaire zorgplicht. Immers andere (meer zwaarwegende) omstandigheden dan hiervoor besproken zijn door Suntel niet naar voren gebracht. Suntel heeft wel nog aangevoerd dat de beantwoording van de vragen van SNS na de datum van de opzegging er volgens Suntel toe zouden hebben geleid dat de vragen van SNS naar tevredenheid zouden zijn beantwoord en dat daarmee de bankrelatie dus niet (had hoeven) zijn beëindigd. Een ex-nunc toetsing zou daarom volgens Suntel de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken. Dit betoog faalt. Naar het oordeel van het hof heeft Suntel onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de omstandigheden zijn gewijzigd. Integendeel, op basis van de beantwoording na opzegging blijven er – tot en met de zitting in hoger beroep – onduidelijkheden bestaan (over o.a. de kasboeken, andere bankrekeningen en verkoop van fysieke producten) die het cliëntenonderzoek van SNS frustreren. Als gevolg daarvan kan ook de beantwoording door Suntel na datum opzegging niet tot het oordeel leiden dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Grief 1 c. faalt daarom.

Belangenafweging en gevraagde voorziening

- 3.18. Suntel vraagt het hof ook om heroverweging van haar belang bij een tijdelijk herstel van de bankrelatie met SNS totdat in de bodemprocedure een oordeel is gegeven over de rechtsgeldigheid van de opzegging van de bankrelatie. Dit verzoek moet ex-nunc door het hof worden getoetst.
- 3.19. Vooropgesteld moet worden dat het beëindigen van een bankrelatie een zeer ingrijpend middel is, zeker wanneer dit tot gevolg heeft dat Suntel geen Nederlandse bankrekening meer heeft. Suntel heeft dus een groot belang bij toewijzing van de gevraagde voorziening, omdat het de vraag is of zij ergens anders een rekening zal kunnen krijgen, mede gezien haar verleden. De zwaarte van dit belang van Suntel wordt enigszins gemitigeerd door het feit dat er mogelijk andere Europese banken (ter zitting in hoger beroep is concreet gesproken over een bankrekening bij een bank in Litouwen) wel bereid zijn een bankrekening aan te bieden. Het hebben van een buitenlandse bankrekening heeft weliswaar praktische bezwaren, maar lijkt een uitweg voor Suntel te vormen. Tegenover het belang van Suntel, staat het belang van SNS om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving omtrent cliëntenonderzoek en de mogelijke dreiging die daarvan uitgaat voor een eigen overtreding door SNS van de Wwft. Daarbij komt dat SNS uit coullance de rekening feitelijk open heeft gehouden voor de duur van deze procedure om Suntel in de gelegenheid te stellen elders een bankrekening te openen. Suntel heeft zich echter niet aantoonbaar ingespannen in de haar geboden coullanceperiode om een bankrekening elders te openen (aangezien niet is gesteld of gebleken, dat Suntel meer heeft gedaan dan de optie van een bankrekening in Litouwen te onderzoeken, zonder daar verder actie op te ondernemen). Het had ook op de weg van Suntel gelegen om in deze coullanceperiode haar leven te beteren ten aanzien van de volledige, juiste en tijdige informatieverschaffing aan SNS. Echter, in de coullanceperiode – die doorloopt tot in dit hoger beroep – zijn er alleen maar opnieuw vragen gerezen bij SNS, die Suntel niet althans onvoldoende heeft beantwoord (zie ook hiervoor onder 3.12). Al deze omstandigheden samen maken dat het belang van SNS om zich aan haar wettelijke verplichtingen te houden zwaarder weegt dan het belang van Suntel bij het behoud van de bankrelatie. Van SNS kan in dat licht niet worden gevergd de bankrelatie met SNS te herstellen of

feitelijk te continueren totdat in de bodemprocedure een oordeel is gegeven over de rechtsgeldigheid van de opzegging van de bankrelatie. Grief 1b. van Suntel faalt.

3.20. Er is niet voldoende gesteld of gebleken dat er in deze zaak redenen zijn om af te wijken van het uitgangspunt dat in een kort geding geen plaats is voor (uitgebreide) bewijslevering. Het hof gaat daarom aan het (nader) bewijsaanbod van Suntel voorbij.

4 De slotsom

4.1. De grieven falen. Het bestreden vonnis zal worden bekrachtigd.

4.2. Als de in het ongelijk te stellen partij zal het hof Suntel in de kosten van het hoger beroep veroordelen. De kosten voor de procedure in hoger beroep aan de zijde van SNS zullen worden vastgesteld op:

- griffierecht € 772,00

- salaris advocaat € 2.228,00 (2 punten x tarief II (€1.114,00))

Totaal € 3.000,00

4.3. Als niet weersproken zal het hof ook de gevorderde wettelijke rente over de proceskosten en de nakosten toewijzen zoals hierna vermeld.

5 De beslissing

Het hof, recht doende in hoger beroep:

5.1. bekrachtigt het vonnis van de voorzieningenrechter in de rechtbank te Midden-Nederland van 6 juli 2021.

5.2. veroordeelt Suntel in de kosten van het hoger beroep, tot aan deze uitspraak aan de zijde van SNS vastgesteld op € 772,00 voor verschotten en op € 2.228,00 voor salaris overeenkomstig het liquidatietarief en in de nakosten, begroot op € 163,00 met bepaling dat dit bedrag zal worden verhoogd met € 85,00 in geval Suntel niet binnen veertien dagen na aanschrijving aan deze uitspraak heeft voldaan én betekening heeft plaatsgevonden, een en ander vermeerderd met de wettelijke rente te rekenen vanaf veertien dagen na aanschrijving én betekening.

5.3. verklaart dit arrest voor zover het de hierin vermelde proceskostenveroordeling betreft uitvoerbaar bij voorraad.

5.4. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit arrest is gewezen door mrs. M.B. Beekhoven van den Boezem, I. Brand en V.A.J. Abbing, is bij afwezigheid van de voorzitter ondertekend door de jongste raadsheer en is in tegenwoordigheid van de griffier in het openbaar uitgesproken op 5 april 2022.