

ECLI:NL:RBAMS:2024:2633

Instantie	Rechtbank Amsterdam
Datum uitspraak	08-05-2024
Datum publicatie	17-05-2024
Zaaknummer	C/13/735014 / HA ZA 23-553
Rechtsgebieden	Verbintenissenrecht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig
Inhoudsindicatie	Consumentenbescherming tegen de opzegging van een bankrelatie. Bij gebrek aan een opzeggingsgrond zoals limitatief opgesomd in de wet, kan de opzegging geen stand houden voor wat betreft het leveren van basisbetaaldiensten.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl JOR 2024/145 met annotatie van prof. mr. C.W.M. Lieveerse

Uitspraak

RECHTBANK Amsterdam

Civiel recht

Zaaknummer: C/13/735014 / HA ZA 23-553

Vonnis van 8 mei 2024

in de zaak van

[eiser] ,
wonende te [woonplaats] ,
eisende partij (hierna: **[eiser]**),
advocaat: mr. M. Pinarbasi-Ilbay te Amsterdam,

tegen

de naamloze vennootschap,
ING BANK N.V.,
gevestigd te Amsterdam,
gedaagde partij (hierna: de **Bank**),
advocaat: mr. I.M.C.A. Reinders Folmer te Amsterdam.

1 De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- de dagvaarding van 14 juni 2023 met producties 1 tot en met 14,
- de conclusie van antwoord met producties 1 tot en met 8,
- het tussenvonnis van 11 oktober 2023 waarin een mondelinge behandeling is bepaald,
- het proces-verbaal van mondelinge behandeling van 23 januari 2024 en de daarin genoemde stukken,
- het e-mailbericht van de rechtbank van 1 februari 2024 met een artikel 22 Rv-verzoek om een nadere toelichting met stukken bij aktewisseling,
- de akte toelichting van de Bank,
- de akte toelichting van [eiser] ,
- de antwoordakte van de Bank,
- het e-mailbericht van mr. Pinarbasi van 15 maart 2024 waarmee zij afziet van een antwoordakte.

1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

2 De feiten

2.1. [eiser] bankierde bij de Bank met de volgende producten:

- een betaalrekening voor studenten,
- een oranjepaarrekening,
- een creditcard.

2.2. Het minderjarige zusje van [eiser] , [naam] , is meervoudig gehandicapt. Vanaf 3 december 2019 kreeg zij vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) een persoonsgebonden budget (het PGB-budget) van het Zilveren Kruis Zorgkantoor (hierna: het Zorgkantoor).

2.3. In een modelzorgovereenkomst, getekend op 1 februari 2018, is bepaald dat [eiser] met ingang van 31 september 2018 iedere dag van de week zorg zou verlenen aan haar zusje voor 3 uur en 21 minuten per dag tegen 19,95 per uur.

2.4. [eiser] declareerde 63.390,45 over 2018 en 71.788 over 2019 om aan zichzelf te laten uitkeren uit het PGB-budget, waarna zij dit op haar studentenrekening ontving. Op haar studentenrekening ontving [eiser] ook studiefinanciering van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en inkomen uit een bijbaan.

2.5. Over de periode 30 april 2019 tot en met 17 september 2019 nam [eiser] diverse keren contante bedragen van haar rekening op, variërend tussen 3.000 en 10.000.

2.6. De geldwisselingen op [eiser] studentenrekening zijn de Bank in haar periodieke klantonderzoek opgevallen, waarna de Bank vanaf 7 oktober 2019 [eiser] om uitleg vroeg bij de transacties.

2.7. Nadat een reactie van [eiser] op vragen van de Bank uitbleef, heeft de Bank de studentenrekening per 6 november 2019 geblokkeerd. [eiser] opende vervolgens een nieuwe bankrekening die de Bank daarna ook heeft geblokkeerd.

2.8. [eiser] heeft vervolgens uitleg gegeven aan de Bank over het ontvangen van PGB-gelden op haar studentenrekening en haar uitgaven.

- 2.9. De Bank vond de antwoorden van [eiser] onvoldoende geruststellend en heeft per brief van 2 maart 2020 de volledige bankrelatie opgezegd per 2 juni 2020, met een opname van [eiser] persoonsgegevens in het interne verwijzingsregister (IVR) en de interne gebeurtenissenadministratie van de Bank.
- 2.10. [eiser] heeft daarna de interne klachtenprocedure van de Bank zonder succes doorlopen. Bij brief van 24 juli 2020 deelde de Bank mee de opzegging te handhaven. Reden daarvoor was dat de contante opnames niet voldoende zijn geverifieerd en er gelden zijn aangewend voor andere bestedingen dan zorg, zoals (achterstanden van) hypotheekaflossingen van [eiser] ouders, onderhandse leningen, de aanschaf van een auto en een geplande studie in Turkije, wat eenmaal daar aangekomen een vakantie werd.
- 2.11. Bij beschikking van 14 september 2020 heeft het Zorgkantoor de PGB-toekenning aan [eiser] zusje per 1 oktober 2020 stopgezet. Vervolgens heeft de advocaat van [eiser] namens (de wettelijk vertegenwoordigers van) [eiser] zusje bezwaar gemaakt, welk bezwaar bij beslissing op bezwaar van 29 april 2021 ongegrond is verklaard. Het Zorgkantoor overwoog dat:
- er meer zorg was gedeclareerd dan waarvoor een zorgovereenkomst bestond, ondanks herhaaldelijke verzoeken aan de budgethouder ([eiser] zusje) om een wijzigingsovereenkomst op te stellen;
 - het aantal gedeclareerde uren het maximum van 40 uur per week zorgwerkzaamheden uit de Arbeidstijdenwet heeft overschreden met in totaal 1.355 uur, reden waarom een daarmee corresponderend bedrag van 27.100 van [eiser] wordt teruggevorderd.
- 2.12. Vervolgens heeft de advocaat van [eiser] namens (de wettelijk vertegenwoordigers van) [eiser] zusje tegen de beslissing op bezwaar beroep aangetekend bij de bestuursrechter. Deze procedure liep nog tijdens de mondelinge behandeling in deze civiele zaak.
- 2.13. Om te kunnen blijven bankieren heeft [eiser] een bankrekening geopend bij de in Spanje gevestigde Open Bank S.A. (hierna: OB).
- 2.14. Nadat het resterende saldo van [eiser] van 44.726,73 was gestort op haar OB-rekening, is haar bankrelatie bij de Bank per 18 september 2020 definitief beëindigd.
- 2.15. Op 28 april 2023 heeft [eiser] de Bank verzocht de opzegging van de bankrelatie te heroverwegen. De Bank heeft in reactie, op 3 mei 2023, geschreven dat [eiser] een aanvraag kan indienen voor een convenantrekening (waarbij een hulpverlenende instantie kan meekijken) als die vergezeld gaat met gemotiveerde afwijzingsbrieven van andere banken, waarna die aanvraag zal moeten worden beoordeeld.
- 2.16. Op 22 januari 2024 heeft het Zorgkantoor aan [eiser] teruggekoppeld dat is besproken dat coulanchehalve wordt overwogen om een nieuwe PGB-budget-aanvraag in behandeling te nemen, als de urenregistratie en -vertegenwoordiging meer in lijn zijn met de voorschriften en declaratieregels niet meer worden overschreden.

3 Het geschil

- 3.1. [eiser] vordert kort gezegd dat de rechtbank bij vonnis uitvoerbaar bij voorraad, de Bank:
- I gebiedt haar dienstverlening aan [eiser] te blijven verlenen en het gebruik door [eiser] van haar studentenrekening op gebruikelijke wijze voort te zetten, op straffe van een dwangsom van 1.000 per dag dat de Bank hiermee in gebreke blijft, tot een maximum van 50.000 is bereikt,
- II veroordeelt tot verwijdering over te gaan van [eiser] persoonsgegevens in het interne incidentenregister van de Bank, op straffe van een dwangsom van 1.000 per dag voor iedere dag dat

de Bank hiermee in gebreke blijft, tot een maximum is bereikt van 50.000, III veroordeelt tot betaling van de proceskosten.

3.2. [eiser] legt aan haar vordering kort gezegd het volgende ten grondslag. De Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht door geen zorgvuldige belangenafweging te maken voordat zij tot opzegging van de bankrelatie overging. Voor de Bank bestond over de herkomst van de ontvangen gelden geen twijfel: die kwamen van het Zorgkantoor. [eiser] heeft uiteindelijk meegewerkt aan het klantonderzoek en toegelicht waarom zij PGB-gelden ontving en waaraan zij het geld heeft besteed. Dat geld ontving [eiser] als loon voor de aan haar zusje geleverde zorg, waarna [eiser] het naar eigen goeddunken mocht besteden. De Bank is met vragen naar de rechtmatigheid van de declaraties ten onrechte op de stoel gaan zitten van het Zorgkantoor. Met de opzegging van de bankrelatie belemmert de Bank voor [eiser] een normale deelname aan het betalingsverkeer. [eiser] wijst erop dat zij wettelijk recht heeft op een (basis)betaalrekening en dat er geen grond is voor opzegging of weigering. [eiser] kan met de OB-rekening geen iDeal-betalingen of automatische overboekingen of incassos verrichten, waardoor bijvoorbeeld de kosten voor haar zorgverzekering handmatig maandelijks moeten worden overgeboekt. Bij andere Nederlandse banken werd [eiser] telkens afgewezen doordat zij in het aanmeldproces naar waarheid moest antwoorden dat zij nooit te maken heeft gehad met een weigerachtige Bank.

Bij de mondelinge behandeling heeft [eiser] toegelicht dat de vordering ziet op een beoordeling van zowel de rechtsgeldigheid van de opzegging als het recht op een nieuwe bankrekening.

3.3. De Bank voert verweer en concludeert tot afwijzing van de vorderingen met een veroordeling van [eiser] in de proceskosten. Volgens de Bank heeft [eiser] niet met de PGB-gelden gefraudeerd, maar heeft zij wel te veel zorguren gedeclareerd. De Bank beroept zich op haar plicht om relaties op te zeggen als haar klantonderzoek niet kan worden afgerond in de zin van artikel 5 lid 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Daarnaast doet de Bank een beroep op haar algemene opzeggingsbevoegdheid uit artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden (ABV). Volgens de Bank heeft zij verder voldoende gerechtvaardigd belang bij de opname in haar interne registers van [eiser] persoonsgegevens.

Bij de mondelinge behandeling is namens de Bank verklaard dat [eiser] een aanvraag kan indienen voor een basisbetaalrekening, dat het lastig is om te zeggen of zij nu door het klantacceptatieproces komt of niet en dat de Bank haar niet hoeft te accepteren omdat [eiser] (inmiddels) een rekening bij OB heeft en er nog genoeg alternatieve banken zijn.

4 De beoordeling

4.1. Deze zaak draait om de vraag of de opzegging van de Bank van haar bankrelatie met [eiser] rechtsgeldig is geweest. Uit de dagvaarding en de toelichting bij de mondelinge behandeling blijkt dat het [eiser] gaat om het verlies van haar betaalrekening om alledaagse en voor eenieder essentiële transacties te kunnen verrichten. Het verlies van andere producten zoals haar spaarrekening en creditcard is voor [eiser] niet of minder belangrijk.

4.2. [eiser] is een consument en de Europese betaalrekeningenrichtlijn beschermt consumenten in hun toegang tot het betalingsverkeer voor basisbetaaldiensten.¹ Deze richtlijn is geïmplementeerd in § 4.3.1.8 Wet op het financieel toezicht (Wft). In de kern bepaalt deze regelgeving dat het een kredietinstelling is verboden om te discrimineren door binnen het publiek waarop zij haar dienstverlening richt (bijvoorbeeld het Nederlandse publiek), bepaalde consumenten daarvan uit te sluiten van basisbetaaldiensten. Uitzonderingen hierop zijn limitatief geformuleerde weigeringsgronden (artikel 4:71g Wft) en opzeggingsgronden (artikel 4:71i Wft).

4.3.

De Bank heeft haar volledige relatie met [eiser] opgezegd, dus inclusief basisbetaaldiensten. Artikel 4:71i lid 1 Wft geeft hiervoor als opzeggingsgronden:

Een bank kan een overeenkomst met de houder van de basisbetaalrekening of een raamovereenkomst waarin toegang tot een basisbetaalrekening wordt geregeld eenzijdig beëindigen indien de houder van die rekening:

- a. *gedurende meer dan 24 opeenvolgende maanden op de basisbetaalrekening geen transacties heeft verricht;*
- b. *een tweede betaalrekening, waarmee hij gebruik kan maken van de in artikel 17, eerste lid, van de richtlijn betaalrekeningen genoemde diensten, bij een andere in Nederland gevestigde bank heeft;*
- c. *niet langer rechtmatig in de Europese Unie verblijft;*
- d. *onherroepelijk is veroordeeld voor een misdrijf als bedoeld in de artikelen 225, 227a, 326, 341, 420 bis of 420 ter van het Wetboek van strafrecht;*
- e. *onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt om toegang tot de basisbetaalrekening te verkrijgen en verstrekking van de juiste en volledige informatie ertoe zou hebben geleid dat de bank het openen van een basisbetaalrekening zou hebben geweigerd op grond van artikel 4:71g; of,*
- f. *de basisbetaalrekening opzettelijk heeft gebruikt voor het plegen van strafbare feiten.*

4.4. Op de vraag welke beëindigingsgrond van artikel 4:71i Wft volgens de Bank aan de orde is, heeft de Bank geantwoord dat zij zich niet heeft beroepen op deze gronden omdat [eiser] een gewone bankrekening aanhield. Volgens de Bank is artikel 4:71i Wft daarom niet van toepassing.

4.5. De rechtbank volgt deze redenering van de Bank niet. Dit zou namelijk betekenen dat de consument in het geheel geen bescherming toekomt, omdat zij met een gewone betaalrekening meer dan alleen basisbetaaldiensten afneemt. Daarmee wordt afbreuk gedaan aan de doeltreffendheid van de betaalrekeningenrichtlijn, die de consument met concreet en limitatief voorgeschreven opzeggingsgronden juist beoogt te beschermen tegen het verlies van toegang tot basisbetaaldiensten. De doeltreffendheid van de richtlijn zou zijn gewaarborgd indien de Bank ten tijde van de opzegging aan [eiser] had aangeboden om de overeenkomst van partijen in die zin aan te passen dat de Bank haar nog slechts toegang zou geven tot (de faciliteiten van) een basisbetaalrekening, maar daartoe was de Bank (en is zij nog steeds) niet bereid. Daarentegen heeft de Bank [eiser] de toegang tot al haar betaaldiensten, inclusief basisbetaaldiensten, ontzegd en verlangt zij dat [eiser] een aanvraag doet en het acceptatieproces doorloopt, waarbij een cliëntonderzoek hoort.

De Bank stelt niet dat een opzeggingsgrond als (limitatief) opgesomd in artikel 4:71i lid 1 Wft aanwezig is en daarvan blijkt ook anderszins niet. Bij gebrek aan een opzeggingsgrond kan de opzegging van de bankrelatie in deze zaak geen stand houden voor wat betreft het leveren van basisbetaaldiensten.

4.6. Voor een definitie van het begrip basisbetaaldiensten verwijst artikel 4:71f lid 3 Wft naar de opsomming onder artikel 17 lid 1 betaalrekeningenrichtlijn, dat als volgt luidt:

De lidstaten zorgen ervoor dat een basisbetaalrekening de volgende diensten omvat:

- a. *diensten waarmee alle verrichtingen kunnen worden uitgevoerd die nodig zijn voor het openen, gebruiken en beëindigen van een betaalrekening;*
- b. *diensten waarmee geldmiddelen op een betaalrekening kunnen worden gestort;*
- c. *diensten waarmee binnen de Unie contanten van een betaalrekening kunnen worden opgenomen, aan het loket of bij geldautomaten tijdens of buiten de openingstijden van de kredietinstelling;*
- d. *uitvoering van de volgende betalingstransacties binnen de Unie:*
 - i. *automatische afschrijving;*
 - ii. *betalingstransacties via een betaalkaart, daaronder begrepen onlinebetalingen;*
 - iii. *overmakingen, met inbegrip van doorlopende opdrachten aan, indien beschikbaar, terminals en loketten en via het internetplatform van de kredietinstelling.*

De onder a) tot en met d) van de eerste alinea vermelde diensten worden door kredietinstellingen aangeboden voor zover zij die reeds aanbieden aan consumenten die andere betaalrekeningen dan een basisbetaalrekening aanhouden.

- 4.7. De Europese wetgever heeft bij het definiëren van basisbetaaldiensten oog gehad voor verschillen tussen lidstaten onderling in wat als essentiële basisbetaaldienstverlening wordt gezien. Zo zijn er lidstaten waarbij consumenten nog veelvuldig gebruik maken van cheques, maar zal de mogelijkheid daarvan gebruik te maken in Nederland niet essentieel zijn om op een normale manier deel te nemen aan het betalingsverkeer. Doorslaggevend is daarom welke diensten nodig zijn voor een volledig gebruik van een betaalrekening in een bepaalde lidstaat, doordat zij op nationaal niveau op grote schaal worden gebruikt.² Het hangt er dus vanaf wat in Nederland gebruikelijk is en wat de Bank gewoonlijk aan consumenten aanbiedt.
- 4.8. Artikel 1:1 Wft definieert het begrip basisbetaalrekening als een betaalrekening, met inbegrip van bijbehorende betaalinstrumenten, waarbij debetstand niet mogelijk is. Eén betaalrekening die hieraan voldoet is genoeg. Een spaarrekening of een creditcard zijn niet vereist om op een normale manier te kunnen deelnemen aan het betalingsverkeer, zoals [eiser] ook onderkent.
- 4.9. Het voorgaande betekent dat de opzegging van de bankrelatie niet rechtsgeldig is voor zover deze heeft geleid tot verlies van de mogelijkheid om te beschikken over een betaalrekening met bijbehorende betaalinstrumenten (zoals een bankpas), waarbij een debetstand (rood staan) niet mogelijk is. Daarmee is de vordering van [eiser] om de Bank te verplichten om basisbetaaldiensten te blijven verlenen toewijsbaar.
- 4.10. Voor zover de Bank met deze gewone betaalrekening ook voorzag in andere dienstverlening dan basisbetaaldiensten, zoals de mogelijkheid van een debetstand, is de opzegging voor dat luxere deel van de dienstverlening wel rechtsgeldig geweest. Dat geldt ook voor de spaarrekening en creditcard. De Bank heeft daarbij niet *moeten* opzeggen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft (zoals zij primair aanvoert), maar *mogen* opzeggen op grond van artikel 35 ABV (zoals zij subsidiair aanvoert). Immers bestaat pas een verplichting voor financiële instellingen om een relatie te beëindigen als zij haar klantonderzoek niet kan uitvoeren, waar zij toe verplicht is vanuit de Wwft. De Bank heeft het klantonderzoek naar [eiser] weldegelijk kunnen uitvoeren, maar vond de uitkomst daarvan niet geruststellend genoeg. Het was op basis daarvan volgens artikel 16 Wwft aan de Bank om af te wegen in hoeverre de uitkomst aanleiding gaf voor een melding aan de Financial Intelligence Unit (FIU) in plaats van direct de relatie op te zeggen. Echter is niet gebleken dat het gebruik van de algemene opzeggingsbevoegdheid uit artikel 35 ABV in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was, zodat de Bank de opzegging van luxere dienstverlening dan basisbetaaldienstverlening op die grond heeft kunnen doen.
- 4.11. Verder heeft [eiser] gevorderd dat haar persoonsgegevens uit de interne registers van de Bank worden verwijderd, omdat daarvoor geen gerechtvaardigd belang en noodzaak bestaan. De gegevensverwerking is volgens [eiser] in strijd met de vereiste subsidiariteit en proportionaliteit in de zin van artikel 6 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).³
- 4.12. Volgens de Bank staan [eiser] persoonsgegevens niet in het incidentenregister, maar wel in IVR en de gebeurtenissenadministratie van de Bank. Voor zover de vordering daarop ziet, heeft de Bank het standpunt ingenomen dat opname van de persoonsgegevens gerechtvaardigd is, omdat zij de bankrelatie met [eiser] moest, althans mocht beëindigen en geen nieuwe bankrelatie met [eiser] wenst aan te gaan.
- 4.13. De opname in de interne registers is een verwerking van persoonsgegevens. Daarvoor vereist artikel 6 AVG een verwerkingsgrondslag, waarbij het in dit geval aankomt op de f-grond van het eerste lid. Daaruit volgt dat de gegevensverwerking rechtmatig is als:
- i. het tot doel heeft een gerechtvaardigd belang te dienen;

- ii. het noodzakelijk is voor de behartiging van dat gerechtvaardigde belang;
- iii. het privacybelang van [eiser] niet prevaleert.

4.14. Het belang dat de Bank bij opname van [eiser] persoonsgegevens stelt te hebben is gelegen in de vertrouwensbreuk op basis waarvan zij geen zaken meer met [eiser] wil doen. Nu [eiser] rekeninghouder blijft, is dit belang (voor zover het nog bestaat) niet gerechtvaardigd. Bovendien stelt de Bank niet dat [eiser] met zorggelden heeft gefraudeerd en kan dus ook daarin geen aanleiding bestaan voor een opname. Het privacybelang van [eiser] wordt gewaarborgd door artikel 8 Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) en artikel 10 Grondwet en prevaleert. Zonder gerechtvaardigd belang is de inbreuk op [eiser] privacy ongegrond en disproportioneel.

4.15. Nu de Bank heeft toegezegd te zullen voldoen aan een veroordelend vonnis ziet de rechtbank geen aanleiding om aan de veroordeling een dwangsom te verbinden.

4.16. De Bank wordt als de in overwegende mate in het ongelijk gestelde partij veroordeeld in de proceskosten, aan de zijde van [eiser] tot op heden begroot op

- kosten van de dagvaarding	129,14	
- griffierecht	86,00	
- salaris gemachtigde	1.228,00	(2,0 punten × 614,00)
- nakosten	178,00	(plus de kosten van betekening zoals vermeld in de beslissing)
Totaal	1.621,14	

5 De beslissing

De rechtbank

- 5.1. veroordeelt de Bank tot nakoming van haar bankrelatie met [eiser] voor basisbetaaldiensten in de zin van artikel 4:71f lid 3 Wft,
- 5.2. veroordeelt de Bank tot verwijdering binnen twee weken na heden van [eiser] persoonsgegevens uit het IVR en de gebeurtenissenadministratie van de Bank,
- 5.3. veroordeelt de Bank in de proceskosten, aan de zijde van [eiser] begroot op 1.621,14, te betalen binnen veertien dagen na aanschrijving daartoe, en indien de Bank niet tijdig aan de veroordelingen in dit vonnis voldoet en het vonnis daarna wordt betekend, te vermeerderen met 92 en de kosten van betekening,
- 5.4. verklaart dit vonnis uitvoerbaar bij voorraad,
- 5.5. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. J.W. Bockwinkel, rechter, bijgestaan door mr. M.A.A. van Achterberg, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 8 mei 2024.

1 Richtlijn 2014/92/EU, *PbEU* 2014, L 257.

2 Overweging 45 Richtlijn 2014/92/EU, *PbEU* 2014, L 257.

3 Verordening (EU) 2016/679, *PbEU* 2016, L 119.
