

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0549
(mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 februari 2021
Ingediend door : de heer [naam consument I] (consument I) en mevrouw [naam consument II]
(consument II), verder te noemen de consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 7 juni 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over de voorgenomen beëindiging van de bancaire relatie door de bank. De bank heeft op grond van haar Landenbeleid het voornemen om de bancaire relatie met de consumenten op te heffen per 1 december 2021. De consumenten wonen in Venezuela. De consumenten stellen dat de opzegging van hun bankrekeningen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is vanwege de huidige situatie in Venezuela. Deze situatie houdt in dat de consumenten niet met de lokale munteenheid betalingen kunnen doen, maar alleen met contante dollars. Deze contante dollars kunnen de consumenten alleen verkrijgen als zij hun bankrekening bij de bank of een andere niet-Venezolaanse bankrekening kunnen gebruiken. Het is de consumenten tot op heden niet gelukt om elders een bankrekening te openen, omdat zij in Venezuela wonen. Daarnaast worden zij door COVID-19 beperkt om naar het buitenland te reizen. De bank heeft toegezegd dat zij vóór het aflopen van de huidige termijn de situatie van de consumenten opnieuw bekijkt. Daarvoor dienen de consumenten schriftelijk te onderbouwen dat zij zich hebben ingespannen om elders een bankrekening te openen. De commissie kan geen oordeel geven over de gevolgen van de daadwerkelijke opzegging van de bancaire relatie door de bank, omdat dit nog een louter toekomstige situatie betreft. Het is nog niet zeker wanneer de bancaire relatie daadwerkelijk beëindigd wordt en wat de situatie op dat moment is. Het handelen van de bank tot heden kan niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar worden geacht. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

I. Mondelinge behandeling

De zaak is op 7 juni 2021 behandeld op een digitale hoorzitting. Aan de digitale hoorzitting nam de consument I deel. Ook de bank heeft aan de digitale hoorzitting deelgenomen.

Beide partijen hebben verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consumenten stellen dat de beëindiging van de bancaire relatie door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ten eerste stellen de consumenten dat zij niet meer in staat te zijn om te voorzien in hun levensonderhoud zonder hun bankrekening(en) bij de bank. De consumenten leven alleen van hun pensioen uit de Algemene Ouderdomswet (AOW) en hun spaartegoeden. De consumenten kunnen hun pensioen niet ontvangen op een Venezolaanse bankrekening. Evenmin kunnen de consumenten hun (spaar)geld overmaken naar een Venezolaanse bankrekening. Het is namelijk niet mogelijk om in Venezuela een bankrekening te openen waarop dollars of euro's kunnen staan. Het is ook niet mogelijk om vanuit het buitenland geld over te maken naar Venezuela. Indien dit wel zou mogen, zou het geld op de bankrekening in Venezuela door extreme inflatie in een aantal weken niets meer waard zijn. Daarnaast kunnen de consumenten geen betalingen doen met de lokale munteenheid (Venezolaanse Bolívar). Er is sprake van enorme inflatie en er zijn nauwelijks bolívares beschikbaar. In Venezuela worden betalingen vooral met contante dollars gedaan. De consumenten kunnen alleen contante dollars verkrijgen door geld over te maken naar Spaanse of Amerikaanse bankrekeningen van zakenmensen in Venezuela die hen vervolgens voorzien van cash. Deze overboekingen kunnen de consumenten alleen doen met hun bankrekening bij de bank of met een andere niet-Venezolaanse bankrekening. Contante dollars zijn niet te koop bij banken in Venezuela. Ten tweede stellen de consumenten dat zij tot op heden nog geen andere bankrekening hebben kunnen openen. De consumenten hebben veel verschillende banken buiten Venezuela aangeschreven voor het openen van een nieuwe bankrekening. De banken hebben de aanvraag van de consumenten niet geaccepteerd, omdat zij in Venezuela wonen of omdat zij zich fysiek moeten melden bij de betreffende bank. Deze fysieke aanwezigheid is vanwege COVID-19 en de beperkte vluchten voor de consumenten momenteel niet mogelijk. Daarnaast hebben de consumenten geen garantie dat de banken een bankrekening voor hen zullen openen als zij zich fysiek melden. Ten derde hebben de consumenten vóór COVID-19 ieder jaar in Nederland een kantoor van de bank bezocht. Tijdens die bezoeken hebben de consumenten de bank gevraagd of alles in orde was, maar zij hebben nooit te horen gekregen dat hun bankrekeningen opgezegd zouden worden. Daarbij zou meespelen dat de consumenten geen zakelijke relatie zijn en een gemachtigde in Nederland hebben. Als de bank voortijdig besluit de bankrekeningen van de consumenten op te heffen, dan kunnen zij geen vliegtickets kopen. De consumenten kunnen dan niet meer fysiek proberen om bij een andere bank buiten Venezuela een bankrekening te openen. Bovendien is consument I dan ook niet meer in staat om zijn 86-jarige moeder te bezoeken. De consumenten vorderen van de bank voortzetting van de bancaire relatie dan wel uitstel totdat zij een passend alternatief hebben gevonden voor hun bankrekeningen bij de bank.

3. Beslissing

De vordering van de consumenten tot handhaving van de bancaire relatie ná 30 november 2021 dan wel tot verder uitstel van de opzegging van de bancaire relatie door de bank wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Het handelen tot op heden van de bank is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dit handelen betreft de mededeling van de bank dat zij tot 1 december 2021 de bankrekeningen van de consumenten aanhoudt. De bank heeft verklaard dat deze termijn mogelijk verlengd kan worden als de consumenten aantonen dat zij stappen hebben gezet om een bankrekening elders te openen.

De commissie overweegt ten overvloede het volgende. Als de situatie van de consumenten in het najaar nog niet (positief) is veranderd en de bank geen verder uitstel meer wil verlenen, kan dat wellicht reden zijn tot een nieuwe klacht. Als de bank in het najaar uitspreekt dat zij de termijn voor het aanhouden van de bankrekeningen niet gaat verlengen, acht de commissie het niet onredelijk dat de bank in ieder geval de bankrekeningen van de consumenten in stand houdt tot het moment dat de klachttermijn voor de consumenten tegen deze beslissing is verstreken. Dat wil zeggen dat de bankrekeningen van de consumenten in ieder geval in stand dienen te blijven tot het verstrijken van de termijn waarbinnen zij bij Kifid een klacht kunnen indienen, tenzij de consumenten schriftelijk jegens de bank aangeven in deze beslissing te berusten. Indien de bank in het najaar uitspreekt dat zij de termijn voor het aanhouden van de bankrekeningen niet gaat verlengen en de consumenten binnen de gestelde termijn tegen deze beslissing een klacht indienen, acht de commissie het ook niet onredelijk dat de bank de uitkomst van de geschillenbehandeling meeneemt voordat de bankrekeningen worden beëindigd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.