

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0303

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De bank heeft de consument vragen gesteld over een aantal transacties die hij heeft verricht. Omdat de consument volgens de bank onvoldoende meewerkte heeft zij de relatie met hem opgezegd. De consument is het daar niet mee eens en vordert herstel van de relatie en een schadevergoeding. De commissie komt tot het oordeel dat de bank niet heeft gehandeld in strijd met privacywetgeving en de relatie mocht beëindigen. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de 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

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Op de relatie tussen de consument en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 In de periode van 8 juli 2022 tot en met 21 september 2022 is in totaal € 80.150,- aan contant geld op de betaalrekening gestort. Bij brief van 7 oktober 2022 heeft de bank navraag gedaan naar de herkomst van deze gelden, wat de reden van de stortingen is en waarom de gelden niet via een girale overboeking naar de betaalrekening zijn overgeboekt.

De bank heeft de consument verzocht zijn antwoorden te onderbouwen met documentatie en de gevraagde informatie voor 14 oktober 2022 aan te leveren.

2.3 Op 26 oktober 2022 heeft de consument gereageerd op het verzoek van de bank:

"(...) Allereerst heb ik de voorwaarden van de ABN Amro door gelezen en kan niet vinden aan welke regels ik niet voldoe. Tevens denk ik dat ik uw vraag niet hoeft te beantwoorden omdat eea onder de privacywet valt. Daar ik een eigen bedrijf ben valt ook eea onder bedrijfsgeheim. Maar ik zal u de situatie uitleggen. In 2014 ben ik gescheiden van mijn vrouw en in een vechtscheiding uitgekomen. Daarom heb ik mijn banksaldo en vermogen getracht klein te houden. Dit heb ik gedaan door geld te plaatsen bij mijn dochter, mijn nieuwe partner en door geld contant op te nemen. Een aantal jaar geleden ben ik gestopt met haar alimentatie te betalen, Mijn ex is tegen mij een rechtszaak begonnen en dat was wederom een reden mijn bezittingen te verbergen. De rechtszaak heb ik verloren en er is beslag op mijn huis en auto gezet. Dat was voor mij de reden om al mijn geld naar mijn aandelen rekening van De Giro te brengen. De transactie die u meldt zijn daar een deel van.

Specifiek antwoord op uw vragen:

Wat is de herkomst van contact gestorte gelden? Dit komt van rekening en van mijn Dochter en Partner. Dit geld is al eerder van hun rekening gehaald.

Wat is de reden van de transactie.? Geld naar mij De giro rekening brengen daar een ABN Amro rekening geen rente op zou leveren, eerder boete rente.

Waarom geen bankoverschrijvingen? Het betreft geld wat contant is gemaakt en dat is mijn keuze. Contant geld is nog steeds een betaalmiddel."

2.4 Bij brief van 28 oktober 2022 heeft de bank de consument verzocht om zijn verklaring voor de contante stortingen te onderbouwen met documentatie en voor 11 november 2022 aan dat verzoek te voldoen.

2.5 De consument heeft daarop gereageerd op 7 november 2022:

"(...) U stelt dat u mijn telefonisch niet kan bereiken. ik heb 2 keer contact met de ABN gehad. Als men de telefoon bij andere gelegenheden maximaal 2 keer laat overgaan ben ik niet instaat om hem op te nemen. Zoek de oorzaak bij u zelf.

U neemt mijn verklaring in uw brief over. Echter heb ik ook gesteld dat eea onder de privacywet valt en onder mijn bedrijfsgeheim. Echter zal ik uw wederom de antwoorden aandragen net zo als ik uw medewerker eea telefonisch heb uitgelegd.

Waarom ik u eventueel in het Engels zou antwoorden slaat voor mij nergens op.

Uw vraag: zijn de opnames vanaf uw ABN AMRO rekening gedaan is al beantwoord in mijn vorige mail. "dit geld komt van mijn rekening en van mijn dochter en partner.

Voor mijn dochter en partner kan ik geen documentatie aanleveren. Dat is hun privacy. Bijgaand vindt u een excel bestand waarin in het geel de opnames staan gedaan van mijn rekening, Het grootste deel in van door mijn partner gepind en door mijn dochter.

Het was niet mogelijk om meer van mijn rekening te halen daar ik eea aan de deurwaarder moest overmaken vanwege mijn ex. Dat zijn de andere boekingen in de file. Ik ga ervan uit dat eea nu opgelost is.”

- 2.6 Op 12 en 28 december 2022 heeft de bank de consument vervolgvragen gesteld. De onderzochte periode waarin contante stortingen zijn gedaan is uitgebreid naar 8 juli 2022 tot 24 september 2022. In die periode heeft de consument in totaal € 87.000,- aan contant geld op zijn rekening gestort. Daarnaast heeft de bank vragen gesteld over bedragen die de consument maandelijks ontvangt aan huurgelden. De bank heeft de consument verzocht om binnen tien werkdagen te reageren en aangegeven dat als hij niet aan het verzoek voldoet de bank de relatie zal heroverwegen.
- 2.7 De consument heeft de bank op 9 januari 2023 verzocht te stoppen met het onderzoek en aangegeven dat communicatie via zijn postadres niet meer mogelijk is.
- 2.8 Bij brief van 9 maart 2023 heeft de bank de relatie met de consument opgezegd per 10 mei 2023. In de periode daarna tot 21 juni 2023 is nog veelvuldig contact geweest tussen de consument en de bank waarbij de consument zijn bezwaar tegen het opzeggen van de relatie kenbaar heeft gemaakt en de bank bij haar standpunt is gebleven.
- 2.9 Op 29 juni 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. Om tot een oplossing van de klacht te komen heeft de bank aangeboden de relatie te herstellen als de consument de vragen alsnog beantwoordt. De consument heeft daarmee ingestemd. Bij brief van 28 september 2023 heeft de bank de eerder gestelde vragen opnieuw gesteld met het verzoek daar voor 12 oktober 2023 op te reageren. De consument heeft daar op 10 november 2023 op gereageerd. Het antwoord van de consument heeft er niet toe geleid dat de relatie is hersteld, waarna de procedure bij Kifid is hervat.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument stelt dat de bank de relatie met hem niet mocht opzeggen. Hij voert daartoe het volgende aan. Er was voor de bank geen aanleiding om cliëntonderzoek te doen. De bank heeft niet aangetoond of uitgelegd dat de consument handelde in strijd met de regels of de voorwaarden. Bovendien heeft de consument de vragen volledig beantwoord. De bank bleef echter met nieuwe vragen komen, zonder aan te tonen dat hij iets verkeerd deed. De bank mocht de relatie daarom niet beëindigen en heeft ook gehandeld in strijd met privacywetgeving.
- 2.11 De consument vordert herstel van de relatie met de bank en een schadevergoeding van € 1.500,-.

Het verweer

- 2.12 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

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 Deze zaak draait om de vragen of 1) de bank heeft gehandeld in strijd met privacywetgeving en 2) of de bank de relatie met de consument mocht opzeggen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank niet heeft gehandeld in strijd met privacywetgeving en de relatie met de consument mocht opzeggen en licht dat hieronder toe.

Klachtonderdeel 1: heeft de bank gehandeld in strijd met privacywetgeving?

- 3.2 Het eerste klachtonderdeel ziet op de vraag of de bank heeft gehandeld in strijd met privacywetgeving.
- 3.3 De commissie stelt voorop dat de bank alleen persoonsgegevens mag verwerken als daar een rechtmatigheidsgrondslag voor is die is genoemd in art. 6 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Eén van die rechtmatigheidsgrondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6 lid 1 sub c AVG). Daarbij is van belang dat het beginsel van dataminimalisatie meebrengt dat het aantal gegevens dat wordt verwerkt, moet worden beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor zij worden verwerkt (art. 5 lid 1 sub c AVG).
- 3.4 De wettelijke verplichting waar het in dit geval om gaat is art. 3 lid 2 sub d van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). Op grond van deze bepaling is de bank verplicht om een voortdurende controle uit te oefenen op de relatie met de consument en op de door hem verrichte transacties, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij die transacties gebruikt worden.
- 3.5 De bank heeft aangevoerd dat zij ter uitvoering van die wettelijke verplichting een verklaring en een onderbouwing van die verklaring met documentatie dient op te vragen. Zij heeft in dat kader verwezen naar de Leidraad Wwft en Sanctiewet van De Nederlandsche Bank. Daarin is over de verplichting in art. 3 lid 2 sub d Wwft het volgende opgenomen:¹

“Bij cliëntenonderzoek is het uitgangspunt dat de instelling zo nodig onderzoek verricht naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden.

¹ DNB, *Leidraad Wwft en Sanctiewet*, p. 41.

De instelling legt verklaringen en objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken in het cliëntendossier vast. De instelling stelt waar nodig vragen.”

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd dat het opvragen van informatie en documentatie over de bewuste transacties noodzakelijk was om te kunnen voldoen aan de verplichtingen genoemd in de Wwft. Het is de commissie niet gebleken dat de bank meer informatie heeft opgevraagd dan noodzakelijk was. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 2: mocht de bank de relatie opzeggen?

- 3.7 Het tweede klachtonderdeel ziet op de vraag of de bank de relatie met de consument mocht opzeggen.
- 3.8 Niet in geschil is dat de bank op grond van art. 35 van de algemene voorwaarden bevoegd is de relatie met de consument op te zeggen. Als een bank gebruikmaakt van een overeengekomen bevoegdheid tot opzegging moet de rechtsgeldigheid daarvan worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van art. 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. De bank mag in beginsel van die opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor de beoordeling daarvan is van belang dat uit art. 2 van de algemene voorwaarden volgt dat de bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument en dat zij zich ook bij een opzegging van de relatie aan haar zorgplicht moet houden. Van belang is echter ook de in art. 2 lid 2 van de algemene voorwaarden opgenomen verplichting van de consument om eraan mee te werken dat de bank haar verplichtingen tegenover haar toezichthouders kan voldoen.²
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie is het gebruik van de opzegbevoegdheid door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.10 De bank heeft de relatie met de consument opgezegd omdat hij volgens de bank onvoldoende medewerking heeft verleend aan het cliëntonderzoek. Hierdoor is het haar niet duidelijk geworden wat de achtergrond is van bepaalde overboekingen en contante stortingen. De bank kon daarom niet aan de verplichtingen voldoen die de Wwft aan haar oplegt, reden waarom zij is overgegaan tot het beëindigen van de relatie. Zo blijkt uit de opzeggingsbrief van 9 maart 2023.

² Zie Hof Amsterdam 28 december 2021, ECLI:NL:GHAMS:2021:4148.

- 3.11 De commissie overweegt dat de bank op grond van art. 3 lid 2 sub d Wwft verplicht is om een voortdurende controle uit te oefenen op de relatie met de consument en op de door hem verrichte transacties, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij die transacties gebruikt worden. Als de bank niet aan die verplichting kan voldoen, is zij op grond van art. 5 lid 3 Wwft verplicht de relatie met de consument te beëindigen.
- 3.12 Gelet op de omvang van de contante stortingen in de periode van 8 juli 2022 en 24 september 2022 en de hiervoor genoemde Wwft-verplichtingen was er voldoende aanleiding voor de bank om onderzoek te doen naar deze transacties. Hetzelfde geldt voor de maandelijks binnenkomende bedragen op de rekening van de consument.
- 3.13 Uit de stukken blijkt dat de consument weliswaar verklaringen heeft gegeven voor de transacties, maar dat hij die op geen enkele wijze heeft onderbouwd met stukken ondanks herhaaldelijke verzoeken vanuit de bank. De consument was daartoe wel verplicht gelet op de in art. 2 lid 2 van de algemene voorwaarden opgenomen verplichting (zie hiervoor onder 3.2). De bank heeft de consument ook ruim de tijd gegeven om zijn stellingen alsnog te onderbouwen. De bank is het onderzoek gestart op 7 oktober 2022 en heeft haar besluit om de relatie te beëindigen pas op 9 maart 2023 aangekondigd. Ook is van belang dat de bank de consument voldoende tijd heeft gegeven om zijn bankzaken elders onder te brengen door een opzegtermijn van twee maanden te hanteren. De opzegtermijn is overigens opnieuw gaan lopen vanaf het moment dat de klacht van de consument definitief was afgewezen.
- 3.14 Gelet op de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden concludeert de commissie dat de bank voldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij de uitvoering van het cliëntonderzoek en het effectueren van de beëindiging van de relatie. De opzegging is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ambtshalve toetsing

- 3.15 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen art. 2 en art. 35 van de algemene voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.16 Gelet op de voorgaande overwegingen is de conclusie dat de klacht ongegrond is. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl