

Voorwerp van de klacht

De klacht betreft de eenzijdige beslissing van de bank tot blokkering van uw mogelijkheid om cash te storten.

U heeft in twee keer een som van 27.900 euro van uw spaarrekening bij de bank gehaald. Deze som werd afgehaald in coupures van 500 euro en vervolgens in een kluis geplaatst in uw bankkantoor. U heeft dit gedaan omdat uw vrouw dacht dat als er iets met u gebeurt, de rekening geblokkeerd zal worden. Op aanraden van een bankmedewerker heeft u nadien de coupures omgewisseld aan de automaat, omdat u met dergelijke grote biljetten nergens terecht kan.

Betrokken handelingen zijn de bank niet ontgaan, waarna u opgebeld bent door de bank. U stelt dat dit voor u op een foute manier gebeurd is, namelijk droog en onvriendelijk, waardoor u zich afvroeg waarmee de bank zich moeide en dit dan ook zo vermeld heeft. Het gaat hier ten slotte om uw spaargeld.

Plots, zonder waarschuwing, merkte u dat u op uw rekening geen stortingen meer kan uitvoeren. Uw bankfiliaal heeft uitgelegd dat deze functie levenslang geschrapt is. U kan nochtans aantonen dat de gelden rechtmatig zijn afgehaald van uw rekening.

U heeft de bank in december 2022 gevraagd of u nog eenmalig een storting van 25.000 euro zou mogen uitvoeren. De bank heeft hierop negatief geantwoord.

U wenst dat dit rechtgezet wordt.

Standpunt van de bank

De bank heeft inderdaad beslist om de functie cashstortingen voor u en uw echtgenote te blokkeren waardoor gelden enkel nog via overschrijving bij de bank kunnen toekomen. De bank wenst deze beslissing niet te motiveren.

De bank handelt hierbij correct. De antiwitwaswetgeving verplicht de bank, net zoals de andere financiële instellingen, om de nodige aandacht te besteden aan onder andere stortingen die cash gebeuren. De Nationale Bank van België ziet er nauw op toe dat de banken zich aan de opgelegde richtlijnen houden. Dit betekent dat de bank verplicht is om duidelijkheid te hebben over iedere transactie die over haar netwerk gebeurt, en om aldus steeds de herkomst van gelden te kennen. Voor iedere verrichting moet er een plausibele en aan te tonen verklaring zijn. En als daar onduidelijkheid over bestaat, kunnen banken opdrachten ook weigeren. Daartoe zijn ze wettelijk zelfs verplicht.

De bank verwijst hierbij naar de volgende artikelen van de Algemene Bankvoorwaarden:

“De identificatie van de klant door de bank slaat overeenkomstig de Antiwitwaswet ook op het voorwerp en de verwachte aard van de zakenrelatie met de Bank. De bank kan ook eisen dat de klant de nodige bewijsstukken voorlegt ter staving van de oorsprong van de gelden, en/of een ondertekende verklaring verschaft met een achterliggende motivering van een bepaalde verrichting.”

“Onverminderd artikel ... kan de Bank de uitvoering van opdrachten onderwerpen, enerzijds aan het verkrijgen van alle relevante informatie, anderzijds aan het ontvangen van passende

verantwoordingsstukken zoals financiële en handelsdocumenten. (...) De Bank heeft ook het recht de uitvoering van opdrachten uit te stellen of te weigeren om tegemoet te komen aan zijn wettelijke verplichtingen. De Bank brengt, voor zover mogelijk, de opdrachtgever daarvan binnen een korte termijn op de hoogte. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele nadelige gevolgen die voortvloeien uit de toepassing van dit artikel.”

En naar Artikel 35, §2 van de antiwitwaswet:

“Indien de onderworpen entiteiten redenen hebben om aan te nemen dat ze niet zullen kunnen voldoen aan hun verplichting bedoeld in paragraaf 1, mogen zij geen zakelijke relatie aangaan, noch een verrichting voor de cliënt uitvoeren. Wanneer ze, ten aanzien van bestaande klanten niet kunnen voldoen aan die verplichting, beëindigen ze de zakelijke relatie die reeds werd aangegaan of passen ze in voorkomend geval de alternatieve beperkende maatregelen toe bedoeld in artikel 33, § 1, derde lid.”

Besluit

Omdat het rekeninggebruik niet strookt met het beleid van de bank dat afgestemd is op de geldende wetgeving, blijft de bank bij zijn standpunt en wenst zij deze beslissing niet verder te motiveren.

Advies van Ombudsfín

Wij verwijzen naar de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten, ofwel de antiwitwaswet. Het klopt dat deze wet aan de banken een verplichting tot doorlopende waakzaamheid ten aanzien van haar klanten oplegt. Op basis van deze wet dienen de banken onderzoek te voeren van alle verrichtingen die worden uitgevoerd gedurende de zakelijke relatie, alsook van de oorsprong van de geldmiddelen. Het klopt dus dat de bank duidelijkheid dient te hebben over iedere transactie die via haar netwerk gebeurt en dus zeker de nodige aandacht dient te besteden aan stortingen die cash gebeuren.

In haar standpunt verwijst de bank terecht naar artikel 35, §2 van de antiwitwaswet en naar bepaalde artikelen van haar Algemene Bankvoorwaarden. Verder verwijzen wij naar artikel ... van de Algemene Bankvoorwaarden op basis waarvan de bank op ieder tijdstip en zonder motivering inderdaad bepaalde bankproducten geheel of gedeeltelijk kan beëindigen.

We stellen ook vast dat de bank op basis van de bepalingen in haar Algemene Bankvoorwaarden inderdaad niet gehouden is de reden voor haar beslissing tot weigering van cash stortingen verder te motiveren. Ook aan ons wenste de bank de reden voor haar beslissing jammer genoeg niet te geven en wij kunnen de bank hiertoe niet dwingen.

Als de banken dus zeker gerechtigd zijn om alle cashverrichtingen aandachtig te onderzoeken betreuren wij dat zij hun cliënten niet voldoende hierop attent maken. Veel cliënten hebben de indruk dat zij niets abnormaal hebben gedaan en snappen niet dat de banken plots bepaalde cashverrichtingen als verdacht beschouwen. Een duidelijke communicatie hieromtrent zou aanbevolen zijn.

Wij hebben tijdens de bemiddeling wel aan de bank gevraagd of zij toch nog eenmalig een storting van 25.000 euro zou kunnen aanvaarden. In ondergeschikte orde hebben wij de bank gevraagd of zij de stortingsfunctionaliteit, rekening houdende met de verschillende argumenten die u in uw klacht aanhaalt, toch opnieuw zou kunnen activeren. De bank wenst jammer genoeg niet in te gaan op beide vragen. De bank wenst deze beslissing niet te motiveren.