Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0562

(mr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	4 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	BinckBank N.V., handelend onder de naam Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Cliëntonderzoek. Blokkade van beleggingsrekening nadat gevraagde gegevens niet zijn verstrekt. De blokkade heeft te lang geduurd, maar uit de vaststaande feiten volgt niet dat de consument daardoor schade heeft geleden.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2024. Aanwezig ter zitting waren de consument en namens de bank [naam], advocaat, en [naam 2], kwaliteitsmanager.

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 In 2007 heeft de consument een beleggingsrekening bij de bank geopend. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.

2.2 Op 20 februari 2023 heeft de bank, in het kader van een periodiek cliëntonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft), informatie bij de consument opgevraagd:

> *(...) Aangezien een van de bronnen van herkomst van vermogen de verkoop van onroerend goed is, [verzoeken] (...) wij u (...) volgende vraag te beantwoorden:*

Ontvangt u huurinkomsten uit onroerend goed? Uit het kadaster kunnen wij herleiden dat u vastgoed objecten in uw bezit heeft. Om deze reden willen wij u vragen om het 'Zakelijk vastgoed formulier - particulieren' in te vullen.
(...) Om uw dossier te vervolledigen, hebben wij de volgende aanvullende documenten nodig (een van de onderstaande):
a) verkoopakte van onroerend goed of Notariële akte / Afrekenenstaat van de notaris
b) Kunt u de huurovereenkomst van de huurders opsturen [of] Bankafschriften waaruit blijkt dat u huurinkomsten heeft ontvangen.
c) Belastingaangifte OF
d) Een ander soortgelijk document dat de herkomst van uw vermogen/bron van inkomen verklaart.
Gelieve ons volgende informatie te verstrekken:
a) hoeveel huurinkomsten ontvangt u jaarlijks?
b) Kunt u verduidelijken hoeveel woningen u verhuurt.
c) wat voor vastgoed betreft het (bijv. woningen of kantoren)?
d) Kunt u (...) verduidelijken hoe u deze panden hebt gekocht/gefinancierd/verkregen. (...)

2.3 Omdat de consument de gevraagde gegevens nog niet had verstrekt, heeft de bank hem in de loop van maart 2023 enkele herinneringen gemaild.

2.4 Op 29 maart 2023 heeft de consument gemaild:

(...) U heeft een hoop informatie opgevraagd. Uit (...) navraag bij uw helpdesk blijkt dat ik in een (...) risicogroep val (...) waarbij witwassen een grote mogelijkheid bestaat aangezien ik vastgoed heb. Wanneer er sprake is van vastgoed meer dan 20 jaar zie ik niet een reden om zoveel informatie op te vragen (...). Volgens mij zijn er genoeg mensen met vastgoed en die vallen dan allemaal onder risicogroep? Wanneer u verder onderzoekt (...) ziet u ook dat ik meer dan 14 jaar als zelfstandige werk waarmee u mijn vermogen kunt navragen. Bovendien vind ik de gevraagde stukken en de dreigementen dat u mijn rekening blokkeert of dreigt te beëindigen heel ver gaan. (...) Los van mijn vastgoed zou ik willen verzoeken u uitgebreide opvraag naar mijn informatie (...) toe te lichten. (...) Ik (...) vind uw benadering buiten proportioneel. (...)

2.5 Op 30 maart 2023 heeft de bank de consument bericht dat, bij gebrek aan de gevraagde gegevens, de rekening werd geblokkeerd.

2.6 Op 9 mei 2023 heeft de bank gemaild:

(...) Bij de Saxo Bank is het belangrijk dat wij weten wie u bent. (...) Saxo Bank vervult als financiële instelling een poortwachters-functie. Wet- en regelgeving, zoals de Wft (...) en Wwft (...), vraagt ons uw gegevens up-to-date te houden. Wij geven hier invulling aan door gegevens van onze klanten te verzamelen en periodiek na te gaan of deze (...) kloppen. Dit doen wij door aanvullende vragen (...) over onder andere uw identiteit, de herkomst van uw vermogen, uw verblijfplaats en/of arbeidssituatie. In sommige gevallen vragen wij om documentatie (...). (...) [In] ons vorige bericht staan vragen die u inderdaad niet hoeft te beantwoorden.

Onze afdeling Client Renewal vraagt om het volgende:
a) Verkoopakte van onroerend goed of notariële akte / afrekenstaat van de notaris.
b) Kunt u de huurovereenkomst van de huurders opsturen of bankafschriften waaruit blijkt dat u huurinkomsten heeft ontvangen.
c) Belastingaangifte of een ander soortgelijk document dat de herkomst van uw vermogen/bron van inkomen verklaart. (...)

2.7 De consument heeft op 30 mei 2023 de gevraagde gegevens verstrekt. Omdat zijn rekening geblokkeerd bleef, heeft hij de bank op 15 juni 2023 gevraagd wanneer hij weer bij zijn rekening zou kunnen. Op 16 juni 2023 heeft de bank gemaild:

> *(...) Onze verwerkings tijd duurt normaal gesproken rond de 4 weken, maar heb in uw geval bij onze analisten aangegeven dat ze uw gegevens even met prioriteit moeten gaan behandelen. Ik ga er voor zorgen dat u zo snel mogelijk weer kunt handelen. (...)*

2.8 Op 8 augustus 2023 zijn de door de consument verstrekte gegevens verwerkt en is de blokkade opgeheven.

Klacht, vordering en verweer

2.9 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier vermeldt hij een schadebedrag van € 55.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat de bank zonder deugdelijke grond zijn rekening heeft geblokkeerd, waardoor hij beoogde effectentransacties niet heeft kunnen verrichten.

2.10 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag welke gegevens een bank in een cliëntonderzoek mag opvragen en of zij een rekening mag blokkeren als de gevraagde informatie niet wordt verstrekt.

3.2 Deze vraag is aan de orde gekomen in eerdere uitspraken van de commissie, waaronder die met nummer 2023-0613 en 2023-1008. Zoals in die uitspraken is overwogen, biedt artikel 3 lid 2 Wwft een wettelijke grondslag voor een cliëntonderzoek. Doel van een dergelijk onderzoek is onder meer een voortdurende controle op transacties, om te verifiëren dat deze 'overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die (...) bij de transactie gebruikt worden'.[1]

3.3 Uit artikel 3 lid 2 Wwft volgt dat voor een informatieverzoek een concrete aanleiding niet vereist is. De instelling moet immers voortdurend controle uitoefenen of mogelijk sprake is van witwassen of ander onoorbaar gedrag.

[1] Zie artikel 3 lid 2 onder d Wwft.

Bovendien is in de hiervoor genoemde uitspraken overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar cliëntonderzoek inricht. Daarbij geldt wel de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn. Ten slotte is in de genoemde uitspraken overwogen dat een bank een beleggingsrekening voor transacties mag blokkeren zolang, bij gebrek aan medewerking van de cliënt, het cliëntonderzoek nog niet is voltooid.

3.4 Aan de hand van het hiervoor omschreven criterium (de bank mag in een cliëntonderzoek informatie opvragen, mits redelijk en proportioneel, en mag een rekening blokkeren als de informatie niet wordt verstrekt) zal de commissie deze zaak beoordelen. Dit brengt de commissie tot het oordeel dat de bank in verband met een cliëntonderzoek informatie bij de consument mocht opvragen. Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat het eerste informatieverzoek te verstrekkend was. De bank heeft immers, naar aanleiding van een klacht van de consument, hem op 9 mei 2023 een e-mail gestuurd waarin minder documenten werden opgevraagd. De consument heeft ook niet gesteld dat dit tweede informatieverzoek te omvangrijk was.

3.5 Aan de orde is vervolgens de vraag of de bank de rekening mocht (blijven) blokkeren en zo nee, of de consument daardoor schade heeft geleden die door de bank moet worden vergoed. De commissie constateert dat, nog daargelaten de vraag of de bank op basis van het eerste informatieverzoek de rekening had mogen blokkeren, de blokkade langer heeft geduurd dan redelijkerwijs nodig was voor (het voltooien van) het cliëntonderzoek. De rekening is immers op 30 maart 2023 geblokkeerd op de grond dat de consument niet had voldaan aan het eerste informatieverzoek. Nadat de bank, in haar e-mail van 9 mei 2023, het informatieverzoek had aangepast en beperkt heeft de consument op 30 mei 2023 de gevraagde gegevens verstrekt. Daarna heeft het tot 8 augustus 2023 geduurd tot de blokkade werd opgeheven. De bank heeft zelf geschreven dat vier weken een gebruikelijke verwerkingstijd is (zie 2.7) en heeft ook geen omstandigheden gesteld die een langere verwerkingstijd rechtvaardigen.

3.6 Zoals de commissie hiervoor heeft overwogen, heeft de blokkade langer geduurd dan redelijkerwijs nodig was. De consument heeft betoogd dat hij schade lijdt doordat hij tijdens de blokkade niet kon handelen. De bank heeft daartegen ingebracht dat het een gedeeltelijke blokkade betrof, in die zin dat alleen aankooptransacties niet mogelijk waren, maar verkoop-transacties wel. In reactie daarop heeft de consument gesteld dat hij tijdens de blokkade heeft geprobeerd koop- en verkooporders te plaatsen, maar dat dit niet lukte. Navraag bij de bank leerde hem dat hij tijdens de blokkade niet kon handelen. De commissie constateert dat de vraag hoever de blokkade reikte hier in het midden kan blijven. De consument heeft namelijk nagelaten, in de processtukken en ter zitting, voldoende concrete en specifieke feiten te stellen aan de hand waarvan kan worden vastgesteld welke beleggingen hij zou hebben gekocht of verkocht (wanneer, in welke omvang en tegen welke koers) als de rekening niet was geblokkeerd. Daardoor is niet komen vast te staan dat de consument als gevolg van de blokkade schade heeft geleden en kan een schadevergoeding niet worden toegekend.

Slotsom

3.7 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl