Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2026-0894

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Lloyds Bank GmbH, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Lloyds
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 en 3) het verweerschrift van Lloyds.

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 Lloyds hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield een spaarrekening aan bij Lloyds. Lloyds heeft de consument in het kader van een cliëntenonderzoek gevraagd om informatie over de oorspronkelijke herkomst van bedragen die op zijn spaarrekening waren gestort. De consument heeft een deel van de gevraagde informatie verstrekt, maar vond de aanvullende informatie-uitvraag disproportioneel en heeft daarom niet alle gevraagde stukken aangeleverd. Lloyds kon het cliëntenonderzoek daardoor niet afronden en heeft de spaarrekening beëindigd. De commissie oordeelt dat Lloyds de aanvullende informatie mocht opvragen en de spaarrekening mocht beëindigen toen de consument die informatie niet verstrekte. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Lloyds mocht nader onderzoek doen naar de herkomst van het spaargeld

3.1 De consument heeft sinds 29 januari 2021 een internetspaarrekening bij Lloyds gehad. Kort na het openen van die rekening zijn twee bedragen gestort van in totaal € 99.000,-. Op 17 augustus 2023 is € 99.898,15 van de spaarrekening opgenomen en op 22 december 2025 is opnieuw een bedrag van € 99.500,- op de rekening gestort. Lloyds heeft de consument naar aanleiding van deze transacties gevraagd wat de oorspronkelijke herkomst van de gestorte bedragen was. De consument vindt dat Lloyds genoegen had moeten nemen met de informatie die hij vervolgens heeft verstrekt. De commissie volgt hem daarin niet.

3.2 Lloyds is op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Dat onderzoek moet Lloyds onder meer in staat stellen de zakelijke relatie en de transacties van haar cliënten te controleren en te beoordelen of deze passen bij de kennis die zij van de cliënt en diens risicoprofiel heeft. Zo nodig moet daarbij ook onderzoek worden gedaan naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of een transactie worden gebruikt. De Wwft schrijft niet voor welke concrete documenten een bank in ieder afzonderlijk geval moet opvragen. De omvang en diepgang van het onderzoek hangen af van de omstandigheden van het geval en de daarbij betrokken risico's. Daarbij geldt dat een bank een individuele beoordeling moet maken van de omstandigheden van het geval en de risico's die zich in de concrete klantrelatie voordoen. De enkele aanwezigheid van een bepaalde risicofactor is op zichzelf onvoldoende om zonder nadere beoordeling verstrekkende maatregelen te rechtvaardigen.[1]

3.3 Ook in de tussen partijen geldende voorwaarden is rekening gehouden met dit cliënten-onderzoek. In artikel 15 van de Voorwaarden Lloyds Bank Internet Spaarrekening staat dat Lloyds in verband met onder meer de anti-witwasregels informatie kan vragen over de herkomst van bedragen op de spaarrekening en dat de consument verplicht is gevraagde informatie te verstrekken.

3.4 Lloyds heeft toegelicht dat de omvang van de gestorte bedragen, de aard van de rekening en de noodzaak inzicht te verkrijgen in de oorspronkelijke herkomst van het vermogen voor haar aanleiding vormden nadere informatie op te vragen. De commissie acht dat uitgangspunt niet onredelijk. Tegen deze achtergrond was het niet onredelijk dat Lloyds meer wilde weten over de oorspronkelijke herkomst van de bedragen van ongeveer € 100.000,- die op de spaarrekening waren gestort. Lloyds heeft de consument op 9 januari 2026 gevraagd de herkomst toe te lichten en daarbij aangegeven met welke documenten verschillende mogelijke herkomsten konden worden onderbouwd.

[1] Zie HvJ EU 11 juni 2026, C-81/24 (Jenec).

Voor spaargeld of beleggingen vroeg zij om IB-aangiften of jaaroverzichten over 2021 tot en met 2024 en daarnaast om afschriften van de mutaties op de betreffende spaar- of beleggingsrekening over 2025.

De informatie-uitvraag was niet disproportioneel

3.5 De consument heeft meegedeeld dat het geld spaargeld betrof en heeft zijn IB-aangifte over 2022 verstrekt. Volgens hem bleek daaruit dat hij meer spaargeld bezat dan hij bij Lloyds aanhield. Dat hoefde voor Lloyds echter niet voldoende te zijn. Een IB-aangifte geeft in beginsel inzicht in de omvang van het opgegeven vermogen op een bepaald moment, maar biedt niet zonder meer inzicht in de wijze waarop dat vermogen is opgebouwd of in de oorspronkelijke herkomst van de middelen waaruit het bestaat. Uit de IB-aangifte over 2022 kon Lloyds wel afleiden dat de consument op dat moment vermogen had opgegeven, maar daarmee waren de oorspronkelijke herkomst en de opbouw van het op de Lloyds-rekening gestorte vermogen nog niet inzichtelijk gemaakt. Lloyds mocht daarom om aanvullende stukken vragen waarmee die herkomst en opbouw beter konden worden gevolgd. Daarbij acht de commissie van belang dat een belastingaangifte in beginsel slechts een momentopname van het vermogen bevat. Uit een dergelijke aangifte kan wel blijken dat een bepaald vermogen aanwezig is, maar niet zonder meer hoe dat vermogen gedurende meerdere jaren is opgebouwd of uit welke bronnen het afkomstig is. Tegen deze achtergrond mocht Lloyds verlangen dat de consument ook documentatie verstrekte waarmee de ontwikkeling van het vermogen over een langere periode kon worden gereconstrueerd.

3.6 De commissie ziet ook geen aanleiding voor het oordeel dat de omvang van die informatie-uitvraag disproportioneel was. Lloyds verlangde niet zonder nadere begrenzing inzicht in de volledige financiële huishouding van de consument. Zij heeft aangegeven welke transacties aanleiding vormden voor haar vragen, wat zij wilde vaststellen en welke stukken bij de door de consument genoemde herkomst konden worden verstrekt. Daarbij bood Lloyds verschillende mogelijkheden om de opbouw van het spaargeld over 2021 tot en met 2024 met documenten te onderbouwen: de consument kon daarvoor IB-aangiften of jaaroverzichten van zijn rekeningen verstrekken. Dat de consument erop heeft gewezen dat een belastingaangifte door de belastingplichtige zelf wordt ingediend en nog kan worden gewijzigd, maakt de informatie-uitvraag daarom niet disproportioneel. Ook de omstandigheid dat de consument bij andere banken naar eigen zeggen niet met een vergelijkbare informatie-uitvraag is geconfronteerd, maakt dat niet anders. Lloyds heeft een eigen verantwoordelijkheid om aan haar verplichtingen uit de Wwft te voldoen.

3.7 De commissie neemt daarbij in aanmerking dat Lloyds haar verzoek heeft beperkt tot informatie die verband hield met de door haar geconstateerde transacties en met de door de consument opgegeven herkomst van het vermogen.

De commissie is daarom van oordeel dat de gevraagde informatie geschikt was om het onderzoeksdoel te bereiken en niet verder ging dan redelijkerwijs noodzakelijk was voor het uitvoeren van het cliëntenonderzoek.

3.8 Ook het argument dat op de spaarrekening uitsluitend geld kon worden overgemaakt van en naar één vaste tegenrekening die eveneens op naam van de consument stond, leidt niet tot een ander oordeel. De commissie begrijpt het standpunt van de consument dat de constructie met één vaste tegenrekening de mogelijkheden tot ongebruikelijk gebruik van de spaarrekening enigszins beperkt. Dat neemt echter niet weg dat een dergelijke constructie uitsluitend inzicht geeft in de directe herkomst van een overboeking naar de Lloyds-rekening. Zij geeft echter geen inzicht in de wijze waarop het vermogen op die tegenrekening is ontstaan. Om die reden kon Lloyds ook in deze situatie informatie verlangen over de oorspronkelijke opbouw van het vermogen.

De consument heeft onvoldoende meegewerkt aan het cliëntenonderzoek

3.9 De consument heeft na het verzoek van 13 januari 2026 bewust geen aanvullende stukken meer verstrekt. Hij heeft zelf toegelicht dat hij de informatie-uitvraag te omvangrijk vond en daarom voorlopig niet meer op de berichten van Lloyds heeft gereageerd, in de verwachting dat Lloyds alsnog genoegen zou nemen met de informatie die hij al had verstrekt. Lloyds heeft hem daarna op 26 januari, 10 februari en 25 februari 2026 herinnerd aan haar verzoek. Op 12 maart 2026 hebben partijen hierover ook telefonisch contact gehad. De consument bleef bij zijn standpunt dat de aanvullende informatie niet nodig was.

3.10 Dat stond hem vrij, maar daarmee bleef de informatie ontbreken die Lloyds nodig achtte om de oorspronkelijke herkomst van het vermogen te kunnen beoordelen. De consument kon niet volstaan met zijn eigen oordeel dat de IB-aangifte over 2022 voor het cliëntenonderzoek voldoende was. Beslissend is of Lloyds de aanvullende informatie redelijkerwijs mocht verlangen om aan haar wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen. Zoals hiervoor is overwogen, was dat hier het geval.

3.11 De consument heeft verder aangevoerd dat Lloyds hem uiteindelijk om de IB-aangifte over 2025 heeft gevraagd, terwijl hij die aangifte op dat moment nog niet had gedaan en ook nog niet verplicht was deze in te dienen. Ook dit maakt de handelwijze van Lloyds niet onredelijk. De commissie begrijpt dat bij de consument verwarring kon ontstaan doordat Lloyds in haar brief van 1 april 2026 uitsluitend nog verwees naar de aangifte inkomstenbelasting 2025. Uit de latere klachtreactie van Lloyds van 24 april 2026 volgt echter dat Lloyds ook op dat moment nog bereid was de eerder gevraagde documentatie over spaargeld en beleggingen in behandeling te nemen indien de aangifte 2025 nog niet beschikbaar was.

De commissie leidt hieruit af dat Lloyds haar eerdere informatieverzoek niet had laten varen, maar de consument nog een aanvullende mogelijkheid bood om het onderzoek af te ronden.

3.12 Uit de reactie van Lloyds van 24 april 2026 blijkt dat zij de consument niet uitsluitend de mogelijkheid heeft geboden om de aangifte over 2025 te verstrekken. Als die aangifte nog niet beschikbaar was, kon hij ook de eerder gevraagde informatie over zijn spaargeld of beleggingen verstrekken. De consument beschikte daarmee over een alternatief om het cliëntenonderzoek alsnog mogelijk te maken. Hij heeft ook van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

Lloyds mocht de spaarrekening beëindigen

3.13 Onder deze omstandigheden mocht Lloyds de spaarrekening beëindigen. De commissie stelt voorop dat de beëindiging niet berust op een vaststelling dat sprake was van witwassen of terrorismefinanciering, noch op de enkele omstandigheid dat sprake was van transacties van aanzienlijke omvang. Doorslaggevend is dat Lloyds zonder de gevraagde aanvullende informatie het cliëntenonderzoek niet kon afronden en daardoor niet kon vaststellen of zij haar wettelijke verplichtingen voldoende kon naleven. Artikel 5 lid 3 Wwft brengt mee dat een instelling een bestaande zakelijke relatie moet beëindigen als zij niet kan voldoen aan de in die bepaling bedoelde vereisten van het cliëntenonderzoek. Daarnaast bepalen de toepasselijke voorwaarden dat Lloyds de spaarrekening kan beëindigen wanneer de consument de gevraagde informatie niet tijdig verstrekt en dat zij de rekening in bijzondere gevallen direct kan beëindigen wanneer dit op grond van wet- of regelgeving nodig is. Zoals hiervoor is overwogen, mocht Lloyds de aanvullende informatie in dit geval redelijkerwijs van de consument verlangen. Doordat de consument die informatie niet verstrekte, kon Lloyds het cliëntenonderzoek niet afronden.

3.14 Aan de beëindiging is bovendien een langdurig traject voorafgegaan. Lloyds heeft de eerste informatie op 9 januari 2026 opgevraagd, heeft na ontvangst van alleen de IB-aangifte over 2022 nader toegelicht welke informatie zij nog nodig had en heeft de consument vervolgens verschillende keren de gelegenheid gegeven die informatie alsnog te verstrekken. Zij heeft de consument ook gewaarschuwd dat het uitblijven daarvan tot beëindiging van de spaarrekening kon leiden. Uiteindelijk heeft Lloyds de spaarrekening op 18 mei 2026 opgeheven. Gelet op het doel van het cliëntenonderzoek, de aard van de nog ontbrekende informatie en de verschillende mogelijkheden die de consument heeft gekregen om die informatie te verstrekken, is de beëindiging niet disproportioneel.

3.15 Daarbij is niet van belang dat volgens de consument in zijn situatie feitelijk geen risico op witwassen of terrorismefinanciering bestond. Lloyds hoefde niet eerst aannemelijk te maken dat het geld uit een illegale bron afkomstig was voordat zij nader onderzoek mocht verrichten. Het cliëntenonderzoek dient er juist toe dat een bank voldoende inzicht verkrijgt in haar cliënt en de herkomst van de gebruikte middelen.

Wanneer de daarvoor redelijkerwijs benodigde informatie ontbreekt, kan de consument zich daarom niet met succes tegen het onderzoek verzetten met het argument dat volgens hemzelf geen relevant risico bestaat.

De gevorderde rente komt ook om een zelfstandige reden niet voor vergoeding in aanmerking

3.16 De consument vordert € 1.500,- aan misgelopen rente, omdat hij het saldo na de beëindiging van de spaarrekening volgens hem noodgedwongen op een betaalrekening moest plaatsen. Deze schade komt niet voor vergoeding in aanmerking. Zoals hiervoor is geoordeeld, mocht Lloyds de spaarrekening beëindigen. Er bestaat daarom geen grond om de financiële gevolgen die de consument aan die beëindiging verbindt voor rekening van Lloyds te brengen. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

Conclusie

3.17 Lloyds mocht de consument om aanvullende informatie vragen over de oorspronkelijke herkomst van de bedragen op zijn spaarrekening. De consument heeft die informatie, ondanks meerdere verzoeken en waarschuwingen, niet verstrekt. Daardoor kon Lloyds het cliënten-onderzoek niet afronden en mocht zij de spaarrekening beëindigen. Van een grond voor schadevergoeding is niet gebleken. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.18 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 15 van de Voorwaarden Lloyds Bank Internet Spaarrekening van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Lloyds Bank Internet Spaarrekening

15. Welke informatie moet u ons geven, bijvoorbeeld als uw gegevens veranderen?

Veranderen uw gegevens? Dan moet u dat aan ons doorgeven. U moet ons op de hoogte houden van alles wat voor ons belangrijk is. Denk bijvoorbeeld aan:
❱ Een wijziging van uw correspondentieadres of e-mailadres;
❱ U bent werkzaam in een andere sector;
❱ Belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke situatie: bijvoorbeeld als u overlijdt;
❱ U bent opgenomen op een sanctielijst of u bent een politiek prominent persoon geworden;
❱ U bent verdachte of veroordeeld in verband met een witwasdelict of in verband met terrorismefinanciering; ❱ Uw tegenrekening is opgezegd of beëindigd;
❱ U moet belastingaangifte doen in het buitenland of u bent niet meer verplicht om in Nederland belastingaangifte te doen.
❱ U gaat buiten Nederland wonen.

Daarnaast moet u ons ook informatie geven als wij informatie aan u vragen. Wij moeten voldoen aan nationale en internationale wet- en regelgeving en aan eisen van toezichthouders. Wij kunnen u bijvoorbeeld vragen om informatie zodat wij kunnen voldoen aan de anti-witwas-regels. Daarom kunnen wij u informatie vragen over de herkomst van de bedragen op uw spaarrekening en bijvoorbeeld over uw werkzaamheden.

Voor het doorgeven van wijzigingen geldt dat u ons uit zichzelf informatie moet geven, omdat die wijziging voor ons belangrijk is of misschien belangrijk voor ons kan zijn. Als wij u informatie vragen, dan bent u verplicht om die informatie te geven. Wijzigingen moet u doorgeven voordat de wijziging ingaat. En als dat onmogelijk is, zo snel mogelijk na de wijziging.