Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0529 (mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. G.W.N.M. van Laarhoven (MMO), leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 23 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het reglement (geldend vanaf 1 april 2017), wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de wijze waarop het cliëntenonderzoek door de bank is uitgevoerd. De consument voert met zijn zoon en partner een onderneming. De bank heeft besloten om de bancaire relatie met de onderneming, de consument en diens zoon te beëindigen, omdat de bank niet de gewenste antwoorden heeft gekregen op vragen over de activiteiten van de onderneming, gesteld in het kader van een cliëntenonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Daarnaast heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne registers. De consument vordert een verklaring voor recht dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld en onjuiste conclusies heeft getrokken. De commissie is van oordeel dat de bank zich meer had kunnen inspannen in de uitvoering van het cliëntenonderzoek. Mede op basis van hetgeen de commissie tijdens de zitting heeft gehoord, sluit de commissie niet uit dat de bank meer helderheid had kunnen verkrijgen als zij de tijd had genomen om met de consument en de overige vennoten in gesprek te gaan. Deze mogelijkheid heeft de bank de consument en de medevennoten echter niet geboden. Daarnaast zijn de consument en de onderneming twee van elkaar te onderscheiden cliënten van de bank. Dit betekent dat de bank niet automatisch haar conclusies en de bijbehorende maatregelen ten aanzien van de onderneming kan toepassen op de consument. De vordering van de consument wordt toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Partijen zijn opgeroepen voor een gevoegde hoorzitting op 28 maart 2022 voor de gezamenlijke behandeling van dossier [nummer 1] (de consument) en [nummer 2] (de zoon van de consument, tevens medevennoot). Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn zoon tevens handelend als zijn vertegenwoordiger. Verder waren aanwezig de heer [naam 1] (boekhouder) en mevrouw mr. [naam 2] (jurist). De bank was eveneens aanwezig.

1.3 Na de hoorzitting heeft de commissie de bank verzocht om aanvullende informatie ten aanzien van hetgeen in de gebeurtenissenadministratie is opgenomen. De bank heeft op 12 april 2022 schriftelijk gereageerd op het verzoek van de commissie. De bank heeft besloten om de gevraagde informatie niet aan de commissie te verstrekken, omdat zij het niet nodig achtte.

1.4 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 voert een onderneming met twee andere vennoten die tevens zijn partner en zoon zijn (hierna: 'de onderneming'). De onderneming houdt bij de bank een zakelijke bankrekening aan. De consument houdt daarnaast ook een particuliere bankrekening bij de bank aan.

2.2 Op 3 maart 2020 heeft de bank de onderneming een brief gestuurd met het verzoek om het gebruik van de zakelijke bankrekening toe te lichten. Op 19 maart 2020 heeft de onderneming per e-mail op de vragen van de bank gereageerd. Op 29 april 2020 heeft de bank de onderneming per brief verdere aanvullende vragen gesteld. Op 6 mei 2020 heeft de onderneming per e-mail antwoord gegeven op de aanvullende vragen van de bank. Op 25 mei 2020 heeft de bank de onderneming opnieuw per brief verdere aanvullende vragen gesteld. Op 2 juni 2020 heeft de onderneming per e-mail antwoord gegeven op de vragen van de bank.

2.3 Op 2 juli 2020 heeft de bank de onderneming per e-mail geïnformeerd dat zij geen eenduidig beeld over het gebruik van de zakelijke bankrekening heeft gekregen, omdat informatie ontbreekt, de gestuurde stukken veelal tegenstrijdig zijn en bepaalde stukken niet door de onderneming verstrekt kunnen worden. In de e-mail heeft de bank de onderneming geïnformeerd dat zij het behoud van de bancaire relatie zal heroverwegen.

2.4 Op 21 juli 2020 heeft de bank de onderneming per brief geïnformeerd over haar besluit om de bancaire relatie per 24 oktober 2020 te beëindigen, omdat zij niet kan voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Daarnaast heeft de bank de onderneming in de brief medegedeeld dat zij de persoonsgegevens van de vennoten voor de maximale duur van acht jaar registreert in het Intern Verwijzingsregister (IVR). Diezelfde dag heeft de bank de consument ook apart per brief medegedeeld dat zijn bankrekening per 24 oktober 2020 wordt beëindigd en dat zijn persoonsgegevens voor de maximale duur van acht jaar worden opgenomen in het IVR.

2.5 Op 9 augustus 2020, 24 augustus 2020 en 31 augustus 2020 heeft de onderneming mede namens de consument per brief bezwaar gemaakt tegen het besluit van de bank. Op 16 september 2020 en 18 november 2020 heeft de bank per brief gereageerd op het bezwaar. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een verklaring voor het recht, namelijk dat de bank gedurende het cliëntenonderzoek fouten heeft gemaakt en ten onrechte de conclusie heeft getrokken dat de onderneming onvoldoende heeft meegewerkt, waardoor ten onrechte de bancaire relatie met de onderneming en de consument is beëindigd en ten onrechte de persoonsgegevens van de consument in de interne registers zijn opgenomen. De consument stelt ter onderbouwing van de klacht het volgende.

2.7 Ten eerst stelt de consument dat de bank de onderneming onvoldoende heeft begeleid bij het geven van een toelichting op de vragen. De consument begrijpt namelijk niet waarom de bank ontevreden is, aangezien de bank elke keer dezelfde vragen heeft gesteld en de onderneming alle mogelijke medewerking aan de bank heeft verleend. De bank heeft hierdoor onvoldoende zorgvuldig het cliëntenonderzoek uitgevoerd, terwijl zij daarin de expert is en zich dagelijks bezighoudt met onderzoek naar witwaspraktijken.

2.8 Ten tweede stelt de consument dat de bank vanuit het haar bekende referentiekader het onderzoek heeft uitgevoerd, terwijl er ook gevallen zijn die buiten dat kader vallen en niet fout zijn. Zo is de zoon van de consument medevennoot en krijgt hij daarom geen winst uitgekeerd. De zoon is als vennoot ingeschreven, omdat de marktvergunning op zijn naam is afgegeven. Daarnaast ondersteunt de zoon de andere vennoten zowel fysiek als administratief in het werk. Daarbij zijn de geldopnames die de zoon heeft gedaan duidelijk aangegeven en betaalt hij daarover belasting.

De vennoten beschikken over een kleine onderneming (een V.O.F.) met een eenvoudige bedrijfsvoering. Zij beschikken niet over loonstroken, arbeids-overeenkomsten, specificaties van afdracht van sociale premies en loonheffingen, omdat zij geen loon krijgen en geen sociale premies afdragen. Zodoende kunnen zij geen documenten aanleveren die hiermee te maken hebben.

2.9 Ten derde voeren de vennoten hun onderneming volgens de wettelijke regels. Er is geen wettelijke verplichting om alle vennoten een winstuitkering te doen. De vennoten scheiden de contante gelden, omdat de bank kosten in rekening brengt voor het storten hiervan. Contant geld is een wettig betaalmiddel. Er bestaat geen wettelijke of contractuele verplichting om contante bedragen te storten.

2.10 Ten vierde heeft de bank haar beslissing genomen op basis van foute gegevens. De consument heeft dit bij de bank aangekaart, maar daar is de bank niet op ingegaan. Ook op de toelichting van de consument op de door bank aangehaalde 'tegenstrijdigheden' is de bank niet ingegaan.

2.11 Ten vijfde is de bank niet transparant geweest in het uitvoeren van het cliënten-onderzoek, waardoor de consument zijn bezwaar niet goed heeft kunnen formuleren. De consument heeft de bank tevergeefs gevraagd om toelichtingen, berekeningen en inzage in het dossier. Op grond van de privacywetgeving heeft de consument te allen tijde het recht om gegevens over zichzelf op te vragen en in te zien.

Het verweer

2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Ten aanzien van de behandelbaarheid van de klacht stelt de bank dat de onderneming niet kwalificeert als 'consument', waardoor de klacht hierover niet behandelbaar is. De onderneming handelt volgens de bank alleen in uitvoering van een beroep of bedrijf. De bankrekening van de onderneming wordt alleen gebruikt voor zakelijke transacties.

2.13 Inhoudelijk stelt de bank dat zij genoodzaakt was om de bancaire relatie met de onderneming en haar vertegenwoordigers op te zeggen. Daarbij is de bancaire relatie met de consument ook opgezegd, omdat de geconstateerde risico's en onduidelijk-heden doorwerken in deze relatie. Hierdoor kon de bank niet voldoen aan haar wettelijke verplichtingen op grond van de Wft en de Wwft ten opzichte van de onderneming. De consument en de onderneming hebben geen dan wel onvoldoende opheldering gegeven ten aanzien van de onacceptabele risico's die tijdens het cliëntenonderzoek geconstateerd zijn.

2.14 Ten eerste heeft de onderneming niet alle gevraagde informatie aangeleverd. Belangrijke zaken werden niet door de onderneming bijgehouden. Zo werd niet bijgehouden wat de actuele voorraad is, wat de schulden en vorderingen van de tegenpartijen waren en er was weinig informatie bekend over de leveranciers van de onderneming.

2.15 Ten tweede is de informatie die wel door de onderneming was aangeleverd tegenstrijdig. De privéopnamen op de rekening en in het kasboek kwamen niet overeen met de IB-aangiftes. Er was sprake van een verschil tussen de netto-omzet van de onderneming en dat wat passend is voor de branche. Ook blijft er een winst over van € 47.605,- voor de vennoten. Naast een bedrag van € 12.000,- aan privéonttrekkingen vraagt de bank zich af hoe de vennoten rond kunnen komen van deze bedragen. De bank vermoedt dat niet alle (contante) geldstromen naar de vennoten juist geadministreerd worden en zij vermoedt dat hierover niet de verplichte (loon)-belasting wordt betaald. Dit vermoeden wordt versterkt doordat de winst tegenover de netto-omzet laag gehouden wordt door de hoge inkoopkosten die deels contant betaald worden en gescheiden worden van de girale geldstroom. Bovendien staan op de IB-aangiften van de zoon van de consument geen inkomsten vermeld uit de onderneming. De bank heeft onvoldoende inzicht in de bedrijfsvoering van de onderneming, omdat de girale geldstromen worden gescheiden van de contante geldstromen.

2.16 Ten derde stelt de bank dat er een vertrouwensbasis nodig is als grondslag voor de relatie met de consument en de onderneming. Op grond van artikel 2 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden dient de consument medewerking te verlenen, zodat de bank haar dienstverlening correct kan uitvoeren. In de voorwaarden is ook bepaald dat de consument de producten alleen mag gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en geen misbruik hiervan mag (laten) maken.

2.17 Ten vierde stelt de bank dat zij de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in haar interne registers, omdat de vragen voortvloeiende uit het cliëntenonderzoek onvoldoende zijn beantwoord, stukken niet zijn aangeleverd en geconstateerde tegenstrijdigheden niet zijn weggenomen. De bank stelt dat zij bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument rekening heeft gehouden met zijn belangen en de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. Het registreren van dergelijke gebeurtenissen en incidenten vindt plaats in het kader van de bescherming van de integriteit van de financiële sector. De bank stelt dat de consument niet heeft onderbouwd waarom de bank geen rekening heeft gehouden met zijn belangen.

De registratieduur van acht jaar is proportioneel, omdat de potentiële schade voor de bank enorm kan zijn. Als de bank haar verplichtingen uit de Wft en Wwft niet kan nakomen, kan zij een boete krijgen. Daarbij kan de consument nog bij een andere bank een bankrekening openen, omdat de registraties intern zijn.

2.18 Tot slot stelt de bank dat de getroffen maatregelen proportioneel zijn. De bank heeft de onderneming meerdere keren in de gelegenheid gesteld om te reageren op de ontbrekende informatie en de geconstateerde tegenstrijdigheden. Daarbij reikt het recht op inzage volgens de bank niet zo ver dat zij verplicht is om de consument en de onderneming inzage te geven in dossiergegevens, de onderzoekgegevens, in het risicoprofiel of de wijze waarop de bank dat risicoprofiel vaststelt.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De commissie stelt vast dat de klachten over de beëindiging van de particuliere bankrekening van de consument en over de verwerking van zijn persoonsgegevens, behandelbaar zijn. Deze maatregelen zijn door de bank genomen als gevolg van het uitgevoerde cliëntenonderzoek ten aanzien van de zakelijke bankrekening. Op grond van artikel 60 van het reglement (geldend vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022) is de klacht over de beëindiging van de zakelijke bankrekening van de onderneming echter niet behandelbaar.

Waarover dient de commissie te oordelen?

3.2 In de kern ziet de commissie zich voor de vraag gesteld of de bank het cliënten-onderzoek voldoende zorgvuldig heeft uitgevoerd en de daarop volgende maatregelen mocht nemen.

3.3 De commissie begrijpt de klacht van de consument ook zo dat de vraag beantwoord moet worden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in haar interne registers en of de bank de bancaire relatie met de consument mocht beëindigen. Hoewel de bank in haar brief van 21 juli 2020 alleen de opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR noemt, brengt opname in het IVR ook mee dat de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen, omdat het IVR aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld en niet los daarvan kan bestaan.

Wat houdt het cliëntenonderzoek in?

3.4 De Nederlandsche Bank heeft de Leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en Sanctiewet (Sw) opgesteld voor instellingen die onder haar toezicht vallen, waarin de instellingen handvatten worden gegeven voor de implementatie en het naleven van de verplichtingen die op hen rusten. Om witwassen tegen te gaan wordt van de instellingen (zoals de bank) verwacht dat zij de verplichtingen die uit de Wwft voortvloeien naleven.

3.5 Voor banken is het uitvoeren van een cliëntenonderzoek verplicht, zowel voor het aangaan van een zakelijke relatie als tijdens de zakelijke relatie (artikel 3 Wwft). Het cliëntenonderzoek leidt voor een instelling tot een resultaatsverplichting. Het staat de instelling vrij om te bepalen hoe zij tot dit resultaat komt. Dat resultaat kan zijn dat de instelling weet met wie zij zaken doet en wat de relevante risico's zijn. Het cliënten-onderzoek stelt de instelling zodoende in staat om een voortdurende controle uit te oefenen op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties. Daarmee kan de instelling zich ervan verzekeren dat de transacties overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel. De instelling legt verklaringen en objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken in het cliëntendossier vast en zij stelt waar nodig nadere vragen.

3.6 Als een cliëntenonderzoek mislukt, bijvoorbeeld omdat de door de bank gevraagde informatie door de klant niet wordt aangeleverd, dan is de instelling wettelijk verplicht om de zakelijke relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Indien de regels uit de Wwft door een instelling niet worden nageleefd, dan kan de toezichthoudende autoriteit een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen. De boete kan oplopen tot vele miljoenen euro's.[1]

De bank heeft het cliëntenonderzoek onvoldoende zorgvuldig uitgevoerd

3.7 Vaststaat dat de bank op 3 maart 2020, 29 april 2020 en 25 mei 2020 per brief aan de onderneming vragen heeft gesteld in het kader van het cliëntenonderzoek. Ook staat vast dat de onderneming op 29 april 2020, 6 mei 2020 en 2 juni 2020 per e-mail antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen van de bank.

3.8 Verder staat vast dat de bank op 21 juli 2020 besloten heeft om de bancaire relatie te beëindigen met de consument en om zijn persoonsgegevens op te nemen in het IVR voor de maximale duur van acht jaar vanwege de resultaten uit het cliëntenonderzoek met de onderneming.

[1] Zie ook Kifid GC 2022-0035, te vinden op www.kifid.nl.

In de e-mail van 2 juli 2020 en de brief aan de onderneming van 21 juli 2020 noemt de bank – kort samengevat – vier punten waarop zij haar besluit heeft gebaseerd om de genoemde maatregelen ten aanzien van de consument te treffen:

a) een verschil tussen de netto-omzet volgens de resultatenrekening van 2018 en de gerealiseerde omzet volgens het kasboek in combinatie met de girale omzet;
b) dat de contante geldstroom strikt wordt gescheiden van de girale geldstroom;
c) onduidelijkheid ten aanzien van de privéonttrekkingen door de vennoten en de inkomstenbronnen van de vennoten, en;
d) dat niets wordt bijgehouden door de onderneming zoals de actuele voorraad, de vordering en schulden bij tegenpartijen en informatie over de leveranciers.

3.9 Uit de antwoorden van de onderneming van 29 april 2020, 6 mei 2020 en 2 juni 2020 alsmede de toelichting ter zitting van de consument maakt de commissie op dat de consument en zijn medevennoten zich hebben ingespannen om mee te werken aan het cliëntenonderzoek van de bank. Aan ieder schriftelijk verzoek van de bank heeft de onderneming gehoor gegeven. Ter zitting is dit beeld van de consument bevestigd. Hij heeft ter zitting verdere opheldering gegeven over de bedrijfsvoering van de onderneming en hij heeft verklaard dat het fijn was geweest als de bank telefonisch contact met de onderneming had genomen om daarmee beter in staat te worden gesteld om onduidelijkheden en twijfels weg te nemen. Dat is echter niet gebeurd. Hoewel kennelijk bepaalde onduidelijkheden door de schriftelijke antwoorden van de onderneming op de vragen van de bank niet werden weggenomen en de commissie begrijpt dat de bank een heldere verklaring hierin wenste, is de commissie van oordeel dat van de bank in deze situatie verdere inspanningen verwacht mochten worden in het kader van artikel 2 lid 1 ABV. Uit de eerder geschetste gang van zaken en de inhoud van de gegeven antwoorden kan namelijk niet geconcludeerd worden dat de consument dan wel de onderneming geen of onvoldoende medewerking verleenden in het beantwoorden van de vragen van de bank. Daarnaast betreffen de maatregelen niet alleen de opzegging van de bancaire relatie met de onderneming, maar ook de bancaire relatie met de consument en de opname van zijn persoonsgegevens in de interne registers. De commissie sluit niet uit dat de onderneming na een eventueel (telefoon)-gesprek met de bank verdere verduidelijking had kunnen geven waarna de bank wellicht andere keuzes had gemaakt. De commissie is daarom van oordeel dat de bank onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument en onvoldoende zorgvuldig het cliëntenonderzoek heeft uitgevoerd.

Tussenconclusie

3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consument strekkende tot de verklaring voor recht wordt toegewezen.

Dit betekent verder ook dat de bank haar maatregelen – de opzegging van de bankrelatie met de consument en de registratie van zijn persoonsgegevens – op onterechte gronden heeft gebaseerd. De opzegging van de bankrelatie door de bank met de consumenten en de opname van zijn persoonsgegevens kunnen niet in stand blijven.

De opzegging van de bankrelatie en de registratie van de persoonsgegevens van de consument kunnen ook op andere gronden niet in stand blijven

3.11 De commissie overweegt verder dat de getroffen maatregelen ten aanzien van de consument onterecht zijn, omdat de onderneming en de consument twee van elkaar te onderscheiden cliënten van de bank zijn met ieder een eigen bankrekening. De opzegging van de bankrekening van de consument dient daarom zelfstandig te worden getoetst aan onder meer artikel 6:248 lid 2 BW alsmede artikel 2 lid 1 ABV en artikel 35 ABV.[2] De commissie is van oordeel dat dit ook geldt voor de opname van de persoonsgegevens van de consument. De commissie zal dit oordeel hieronder verder toelichten.

De opzegging van de bancaire relatie

3.12 Voorop staat dat de bank op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen. Indien een bank gebruikmaakt van haar bevoegdheid tot beëindiging van de bankrelatie moet de rechtsgeldigheid daarvan worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaven van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Een opzegging is niet rechtsgeldig indien het gebruikmaken van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Op grond van artikel 2 lid 1 ABV en artikel 35 ABV dient een bank bovendien bij haar dienstverlening zorgvuldig te zijn en dient zij zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van de cliënt. De bank dient zich dus ook bij opzegging van de bankrelatie met een cliënt aan haar zorgplicht te houden.

3.13 De bank heeft gesteld dat zij de bancaire relatie met de consument heeft opgezegd, omdat de risico's en onduidelijkheden waarop zij is gestuit in het kader van het cliëntenonderzoek naar de onderneming, doorwerken in deze relatie. Hieruit begrijpt de commissie dat de bank het standpunt inneemt dat de consument en de onderneming niet twee van elkaar te onderscheiden cliënten zijn. Naar het oordeel van de commissie is onvoldoende door de bank gesteld of anderszins gebleken waarom dit het geval is. Daarnaast is niet gebleken dat de bank vragen heeft gesteld over de particuliere bankrekening van de consument.

[2] Zie Gerechtshof Amsterdam 3 november 2020, ECLI:NL:GHAMS:2020:2937, te vinden op www.rechtspraak.nl

Evenmin had de consument kunnen verwachten dat de resultaten uit het cliëntenonderzoek gevolgen zou kunnen hebben voor zijn particuliere bankrelatie.

De opname van de persoonsgegevens van de consument in de interne registers

3.14 Tot slot overweegt de commissie ten aanzien van de opname van de persoonsgegevens van de consument het volgende. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3.15 Om te kunnen beoordelen of de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR terecht is geplaatst, dient de commissie te beschikken over de exacte omschrijving van 'de gebeurtenis' in de Gebeurtenissenadministratie. De registratie kan immers onterecht zijn als de relevante feiten en omstandigheden niet overeenkomen met de opgenomen gebeurtenis. De commissie heeft geen beschikking over de exacte omschrijving van 'de gebeurtenis' zoals die is opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie. In haar verweer heeft de bank wel het volgende toegelicht: "*Als gebeurtenis is opgenomen dat* [de onderneming] *en haar vertegenwoordigers de vragen voortvloeiend uit het cliëntonderzoek onvoldoende hebben beantwoord, dat de stukken niet zijn aangeleverd en hierdoor de geconstateerde tegenstrijdigheden niet weggenomen zijn.* [De bank] *kan hierdoor niet voldoen aan haar verplichtingen die voortvloeien uit de Wft alsook uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).*" De commissie heeft de bank na de hoorzitting verzocht om de exacte omschrijving van 'de gebeurtenis' in de Gebeurtenissenadministratie. De bank heeft daarop gereageerd dat zij zich niet verplicht acht om de verzochte informatie te verstrekken omdat het deel uitmaakt van haar eigen administratie en zij ook geen onderbouwing heeft gezien waarom deze informatie zou moeten worden overgelegd in deze procedures.

De commissie begrijpt uit de reactie van de bank dat zij het cliëntenonderzoek naar de onderneming en de beëindiging van de bancaire relatie met de onderneming en haar vertegenwoordigers op grond van artikel 5 lid 3 Wwft op zichzelf als 'gebeurtenis' beschouwt.

3.16 In 3.11 heeft de commissie vastgesteld dat de consument en de onderneming twee van elkaar te onderscheiden entiteiten zijn. De bank heeft niet voldoende onderbouwd op welke wijze de geconstateerde risico's en onduidelijkheden ten aanzien van de onderneming doorwerken in de relatie met de consument. Op basis van de *beschrijving* van de gebeurtenis in de gebeurtenissenadministratie zoals in 3.15 genoemd die niet de particuliere bankrelatie met de consument betreft, is de commissie van oordeel dat de registratie ten aanzien van de consument ongegrond is. Dit geldt ook voor de IVR-registratie.

Conclusie

3.17 De commissie beslist dat de klacht van de consument gegrond is. Dit betekent dat de commissie van oordeel is dat de bank het cliëntenonderzoek onvoldoende zorgvuldig heeft uitgevoerd. De bank heeft de bankrelatie met de consument ten onrechte beëindigd. Zij heeft de persoonsgegevens van de consument ten onrechte opgenomen in haar interne registers. De commissie beslist dan ook dat de bank de persoons-gegevens van de consument binnen twee weken na de datum van de uitspraak dient te verwijderen uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Hoewel de consument in de procedure bij Kifid heeft aangegeven dat hij geen relatie meer wenst te onderhouden met de bank, dient de bank de particuliere bankrelatie te herstellen indien de consument binnen twee weken na deze uitspraak aangeeft dat hij dat wenst.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht gegrond. Dit betekent dat:

- de bank de persoonsgegevens van de consument binnen twee weken na de datum van de uitspraak dient te verwijderen uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.
- de bank de particuliere bankrelatie met de consument dient te herstellen, indien de consument binnen twee weken na deze uitspraak kenbaar maakt dit te willen.

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 regel 7 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement (geldend vanaf 1 april 2017), wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid)
Bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017

Artikel 60 Begrippen
In dit Reglement wordt verstaan onder:
(…)

Consument:
Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt.
Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:
a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde 'directe actie' van art. 7:954 Burgerlijk Wetboek.
d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.
Ter toelichting op de tekst onder c): Met 'eigen vorderingsrecht' wordt gedoeld op de verzekeringnemer of (derde)verzekerde die aan de verzekeringsovereenkomst een recht op uitkering ontleent. De wet kent aan bepaalde benadeelden een eigen recht op schadevergoeding toe (art. 6 Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen).
Het artikel definieert het begrip 'Consument' en breidt dat begrip uit tot een aantal specifieke gevallen.

Als een persoon die een klacht indient geen Consument is of daarmee niet gelijk gesteld wordt, kan de Geschillencommissie de Klacht niet in behandeling nemen. Geen Consument is onder meer de kredietnemer van een zakelijk krediet, ook niet als verhaal wordt gezocht op diens privévermogen. Ook personen die hebben belegd in onroerende zaken worden vaak niet als Consument beschouwd

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248
1. (…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5
Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens
1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen; f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is. De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3
1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
a) de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

b) de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;
c) het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
d) een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren 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 zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;
e) vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
f) redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.
(…)
5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
a) indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;
b) indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;
c) indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;
d) indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
e) indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;
f) indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;
g) indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.
6. Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.
7. (…)
8. Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.

9. Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.
10. (…)
11. Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden. De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64).
(…)

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 – Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

Artikel 35 – Opzeggen van de relatie
U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.