Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0845

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	23 oktober 2025
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging bankrelatie. De bank zegt de betaalrekening van de consument op, omdat de AFM een boete heeft opgelegd aan de consument. De consument klaagt hierover en stelt dat de bank zijn bezwaar- en beroepsprocedure tegen de boete zou moeten afwachten. Hij vordert herstel van de bankrelatie of anders een schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de beëindiging onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vorderingen van de consument 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 en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 1 september 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel de heer [naam 1], legal counsel en mevrouw [naam 2], legal counsel.

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 het verleden heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard. Relevante bepalingen uit de ABV zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 In de periode van 14 juni 2020 tot en met 22 februari 2024 heeft de consument een totaalbedrag van € 78.300,- van zijn eigen eenmanszaak ontvangen op zijn betaalrekening. De eenmanszaak houdt een rekening aan bij een andere bank.

2.3 Op 11 september 2024 heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de consument een boete van € 544.000,- opgelegd, voor het medeplegen van overtreding van artikel 2:96 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) in de periode van 1 november 2016 tot 29 oktober 2021 (hierna: het AFM-besluit). Volgens de AFM heeft de consument een onderneming (hierna: de onderneming) gepromoot en is die onderneming een illegale vermogensbeheerder, die vele beleggers gedupeerd heeft.

2.4 De bank heeft op 30 september 2024 aangekondigd dat zij telefonisch contact zou opnemen met de consument over het gebruik van de betaalrekening. Op 17 oktober 2024 vond dit telefoongesprek plaats. De bank heeft een gespreksverslag gemaakt en dit gespreksverslag gedeeld met de consument.

2.5 De consument heeft op 14 januari 2025 bezwaar gemaakt tegen de boete van de AFM.

2.6 In een brief van 23 januari 2025 heeft de bank aan de consument kenbaar gemaakt dat zij de bancaire relatie met de consument per 24 maart 2025 beëindigt. In die brief is ook opgenomen dat de beëindiging van de bancaire relatie tot gevolg heeft dat de bank de persoonsgegevens van de consument zal registreren op haar interne CAAML-lijst, voor een periode van vijf jaar. De consument heeft vervolgens bezwaar gemaakt tegen deze maatregelen van de bank en hierna een klacht ingediend bij Kifid. De bank heeft zich bereid getoond de opzegging en registratie op de CAAML-lijst op te schorten in afwachting van de uitkomst van deze klachtenprocedure bij Kifid.

De klacht en de vorderingen

2.7 De consument klaagt erover dat de bank de relatie met hem beëindigt en zijn persoonsgegevens registreert op de CAAML-lijst. Volgens de consument handelt de bank daarmee onzorgvuldig en neemt zij een disproportioneel besluit met voor hem verstrekkende gevolgen. Hij heeft in dit kader het volgende naar voren gebracht.

2.8 De consument vindt het onterecht dat de bank haar beslissing heeft gebaseerd op het boetebesluit van de AFM, terwijl die boete nog niet onherroepelijk is. De consument heeft erop gewezen dat hij bezwaar heeft ingesteld tegen de boete van de AFM. Indien nodig kan hij daarna in beroep gaan, en daarna staat ook nog de mogelijkheid van hoger beroep open. De constatering van de bank dat de onderneming zou hebben opgetreden als illegaal vermogensbeheerder is niet juist.

2.9 In het verlengde hiervan geldt dat met de boeteoplegging door de AFM niet is gezegd dat de consument bancaire producten van de bank heeft misbruikt. Volgens de bank heeft de consument vanwege het promoten van de onderneming gelden ontvangen op zijn betaalrekening bij de bank. De consument betwist dat echter.

Hij heeft alleen de opbrengst van zijn eigen beleggingen overgemaakt naar zijn betaalrekening. De vergoedingen die de consument ontving voor het promoten van de onderneming zijn niet bijschreven op de betaalrekening.

2.10 De consument heeft een zwaarwegend belang bij behoud van de betaalrekening, want verlies van de betaalrekening zou tot afsluiting van het betalingsverkeer kunnen leiden. Daar komt bij dat de onderneming per 29 oktober 2021 offline is gegaan en dat de consument daarom op datzelfde moment gestopt is met de promotie van de onderneming. Voor zover er sprake was van integriteitsrisico's, zijn die risico's nu dus niet meer aan de orde.

2.11 Verder vindt de consument het kwalijk dat de bank de bancaire relatie met de consument abrupt heeft beëindigd, zonder de consument vooraf te hebben gehoord, of hem in de gelegenheid te hebben gesteld om op het voornemen te reageren. De consument is bereid om zijn medewerking te verlenen aan een eventueel cliëntenonderzoek door de bank.

2.12 De consument vordert dat de bank de bancaire relatie met hem herstelt, zijn betaalrekening niet opzegt en de registratie op de CAAML-lijst verwijdert of niet plaatst. Indien herstel niet mogelijk is, vordert de consument dat de bank hem een passende compensatie betaalt voor de schade en ongemakken die hij door de handelwijze van de bank heeft ondervonden. Zoals zijn kosten voor het inwinnen van juridisch advies. De consument vordert indien dit aan de orde is € 472,- van de bank, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 16 februari 2025.

Het verweer

2.13 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

Waarover oordeelt de commissie?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de betaalrekening van de consument heeft mogen opzeggen en of zij dus de bancaire relatie mag gaan beëindigen. Daarnaast is voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mag registreren op de CAAML-lijst van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank dit allebei mag doen en licht dat als volgt toe.

Toetsingskader

3.2 Het uitgangspunt is dat de bank op grond van artikel 35 ABV bevoegd is om de bancaire relatie op te zeggen. Of een opzegging op grond van dit artikel rechtsgeldig is, moet worden beoordeeld aan de hand van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage).

Die regel houdt in dat het beroep van de bank op artikel 35 ABV niet rechtsgeldig is wanneer dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar* is.[1] Bij de beoordeling daarvan moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, waaronder de wijze waarop de bank rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. Binnen dit kader speelt ook een zorgplicht van de bank jegens de consument een rol, die is neergelegd in de in artikel 2 ABV.[2] Of de bank de bancaire relatie heeft mogen opzeggen, moet worden beoordeeld aan de hand van alle feiten en omstandigheden die bekend waren ten tijde van de opzegging.

Heeft de bank de betaalrekening mogen opzeggen?

3.3 De bank geeft de volgende redenen voor de opzegging. Ten eerste heeft de consument zijn betaalrekening niet gebruikt waarvoor deze is bedoeld, dan wel misbruik gemaakt van de betaalrekening, waarmee hij zijn verplichtingen uit artikel 2 ABV heeft geschonden. Volgens dat artikel (opgenomen in de bijlage) mag de consument de betaalrekening alleen gebruiken waarvoor de betaalrekening bedoeld is en hiervan geen misbruik maken. Bij misbruik valt te denken aan gebruik in het kader van (i) strafbare feiten of (ii) activiteiten die schadelijk zijn voor de bank of de reputatie van de bank of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden. De consument ontving in de periode van 14 juni 2020 tot en met 22 februari 2024 € 78.300,- van zijn eenmanszaak op zijn betaalrekening. In het gesprek van 17 oktober 2024 heeft de consument verklaard dat dit onder meer opbrengsten zijn van zijn werk als affiliate voor de onderneming: de consument heeft klanten geworven voor de onderneming en daarvoor commissies ontvangen. Het geld is dus afkomstig uit strafbare feiten, aangezien de onderneming artikel 2:96 Wft overtreden heeft.

3.4 Ten tweede volgt uit het AFM-besluit dat de consument zich gedragen heeft op een manier die schadelijk kan zijn voor de reputatie van de bank of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kan schaden. De consument heeft zich immers schuldig gemaakt aan een economisch delict. Ook daarmee heeft de consument volgens de bank in strijd met artikel 2 ABV gehandeld.

3.5 Ten derde heeft de bank door het AFM-besluit geen vertrouwen meer in de klantrelatie met de consument.

3.6 De consument betwist dat de onderneming een illegale vermogensbeheerder is en stelt dat de bank dus de bezwaar- en beroepsprocedure van de consument tegen het AFM-besluit zou moeten afwachten. De bank betwist dat zij die procedure moet afwachten en voert aan dat het de onderhavige klachtenprocedure te buiten gaat om te beoordelen of de AFM-boete in stand blijft na bezwaar en mogelijk beroep en hoger beroep van de consument.

[1] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:2014:2929, dit arrest en andere overheidsrechtspraak zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden, 29 augustus 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:7532.

Volgens de bank geeft het AFM-besluit in dit stadium voldoende reden voor beëindiging van de bankrelatie. De commissie volgt de bank hierin. Gelet op de hoogte van de boete en de uitvoerige onderbouwing van de gedragingen van de consument in het AFM-besluit, in combinatie met de overige omstandigheden van het geval, die hierna worden besproken, heeft de bank de betaalrekening mogen opzeggen zonder de bezwaar- en (hoger) beroeps-procedure af te wachten.

3.7 De consument stelt verder dat hij geen opbrengsten van zijn activiteiten voor de onderneming op zijn betaalrekening gestort heeft; hij heeft alleen beleggingsopbrengsten laten uitbetalen op zijn betaalrekening. De consument heeft die stelling echter niet onderbouwd, wat wel van hem verwacht mocht worden omdat hij in het gesprek op 17 oktober 2024 verklaard heeft dat het geld van zijn eenmanszaak op de betaalrekening gedeeltelijk afkomstig is van zijn werkzaamheden voor de onderneming. De bank heeft van dit gesprek een gespreksverslag gemaakt, dat zij naar de consument gestuurd heeft. De consument heeft de inhoud van het gespreksverslag niet betwist; hij heeft enkel later een andere verklaring gegeven zonder deze nader te onderbouwen. Het is daarmee voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument de opbrengsten naar de betaalrekening overgemaakt heeft.

3.8 Verder is relevant dat de consument naar het oordeel van de commissie geen zwaarwegend belang heeft bij behoud van de betaalrekening. Een andere bank is de huisbankier van de consument: hij heeft daar verschillende rekeningen. De consument wordt door de opzegging dus niet afgesloten van het betalingsverkeer.

3.9 De consument stelt dat de integriteitsrisico's voor zover daarvan sprake was, niet meer aan de orde zijn omdat de onderneming niet meer actief is. De bank weerspreekt dat, en voert aan dat niet uitgesloten is dat de consument zich weer inlaat met een onbetrouwbare partij. De commissie is van oordeel dat, in het licht van de overige omstandigheden, het tijds-verloop na de beëindiging van de onderneming er niet toe leidt dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.10 Tot slot volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat de bank de relatie abrupt beëindigt. Ten eerste heeft de bank hoor- en wederhoor toegepast in de vorm van het telefoongesprek van 17 oktober 2024. Daarnaast heeft de bank een opzegtermijn van 2 maanden gehanteerd en bovendien, nadat de consument bezwaar maakte, de opzegging opgeschort in afwachting van de uitkomst van deze procedure.

3.11 Vanwege het voorgaande is de commissie van oordeel dat de beëindiging van de bank-relatie en daarmee de opzegging van de betaalrekening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vorderingen tot herstel van de relatie of anders het betalen van een schadevergoeding worden daarom afgewezen.

CAAML-registratie

3.12 Het opnemen van persoonsgegevens op de CAAML-lijst door de bank is een verwerking van persoonsgegevens die moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking moet zijn zoals bedoeld in artikel 6 AVG.[3] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG vormt deze grondslag (zie de bijlage). De bank moet op basis van dat artikel een afweging maken tussen het belang van de bank om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de consument om niet geregistreerd te staan.

3.13 De bank licht toe dat het doel van de CAAML-lijst is dat de bank en haar dochterondernemingen kan onthouden van welke klanten zij afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. Als een klant binnen vijf jaar opnieuw bij de bank of een van haar dochterondernemingen klant wil worden, zal de bank de registratie op de CAAML-lijst meenemen bij de beoordeling van de nieuwe aanvraag. Op die manier kan de bank een goede risico-inschatting maken. Volgens de bank betekent dit niet dat de beoordeling van de aanvraag hoe dan ook negatief uitvalt. Het is slechts een factor die wordt meegenomen bij de beoordeling. De registratie op de CAAML-lijst wordt niet gedeeld met derde partijen. De gevolgen van de registratie zijn daarmee beperkt.

3.14 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat zij een belang heeft bij de plaatsing van de persoonsgegevens van de consument in het CAAML-register. De bank wil kunnen onthouden dat zij afscheid heeft moeten nemen van de consument omdat de bank niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. Zodat de bank een goede risico-inschatting kan maken als de consument in de komende vijf jaar opnieuw klant wil worden. De consument heeft daarentegen niet onderbouwd waarom zijn belang bij het verwijderen van zijn persoonsgegevens uit het register zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het handhaven ervan. De commissie ziet daarom geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de persoonsgegevens uit het CAAML-register te verwijderen. Voor zover de consument zich ook heeft beklaagd over de duur van de registratie (vijf jaar), ziet de commissie geen aanleiding om deze te verkorten.

Ambtshalve toetsing

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

[3] Zie onder meer GC Kifid nr. 2023-0087 (overweging 3.7-3.9), 2024-0212 (overweging 3.2-3.8) en 2024-0807 (overweging 3.11-3.13).

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Deze bijlage bevat bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden, het Burgerlijk Wetboek en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Algemene Bankvoorwaarden

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.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 35 – Opzegging 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.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

(...)

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

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

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.