

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1046

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	15 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en 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 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 de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument klaagt over de wijze waarop de bank eind 2025 een cliëntenonderzoek heeft uitgevoerd naar geldtransfers van in totaal € 26.282,85 via een geldtransferkantoor naar Colombia. Deze geldtransfers vonden plaats tussen november 2024 en november 2025. De consument heeft de vragen van de bank beantwoord, waarna het onderzoek succesvol is afgerond. Hij stelt dat de bank gedurende het onderzoek onvoldoende helder en transparant heeft gecommuniceerd en hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de aanleiding van het onderzoek. Ook acht hij het informatieverzoek van de bank onvoldoende onderbouwd, ongegrond en disproportioneel. Hij vindt dat hierdoor zijn eer en goede naam zijn geschaad. De consument vordert dat de bank inzicht geeft in de aanleiding van het onderzoek, dat wordt vastgesteld dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld en dat de bank € 1.250,- aan immateriële schadevergoeding en de verplaatsingskosten vergoedt. De commissie oordeelt dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) een cliëntenonderzoek mocht uitvoeren en dat niet is gebleken dat zij daarbij onrechtmatig of disproportioneel heeft gehandeld. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De vorderingen van de consument

3.1 Samengevat vordert de consument:

- dat de bank wordt verplicht mee te delen welke bezwaren of verdenkingen zij ten aanzien van de onderzochte transacties heeft gehad en waarop deze waren gebaseerd, op straffe van een direct opeisbare dwangsom van € 250,- per dag vanaf de zevende dag na de uitspraak zolang de bank hieraan niet voldoet;
- een verklaring voor recht dat de bank jegens hem onrechtmatig heeft gehandeld door zonder toereikende feitelijke grondslag een onderzoek in te stellen en dit onderzoek op onrechtmatige wijze uit te voeren, hem onvoldoende te informeren over de aanleiding en de grondslag van het onderzoek, hem daardoor te belemmeren in zijn verdediging en zijn eer en goede naam aan te tasten;
- dat de bank wordt veroordeeld tot betaling van € 1.250,- aan immateriële schadevergoeding, omdat zij zonder toereikende feitelijke grondslag ernstige verdenkingen heeft geuit en gehandhaafd en daarmee zijn eer en goede naam heeft aangetast; en
- dat de bank wordt veroordeeld tot betaling van de door hem voor deze procedure gemaakte verplaatsingskosten.

Het door de bank verrichte cliëntenonderzoek was niet onrechtmatig of disproportioneel

- 3.2 De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is. De bank heeft niet in strijd met haar verplichtingen op grond van de Wwft gehandeld. Evenmin is gebleken dat zij het cliëntenonderzoek onrechtmatig of disproportioneel heeft uitgevoerd. De commissie licht dat hierna toe.
- 3.3 Op grond van de Wwft is de bank verplicht de relatie met de consument en zijn transacties *voortdurend* te controleren en te beoordelen of die passen bij haar kennis van de klant en diens risicoprofiel.¹ In het kader van die wettelijke verplichting moet – en dus mag – de bank onderzoek doen naar de achtergrond, het doel en de herkomst van gelden. De commissie is daarom van oordeel dat de bank de consument vragen mocht stellen over de geldtransfers.
- 3.4 De bank heeft bij de uitvoering van haar cliëntenonderzoek een zekere beleidsvrijheid. Zij mag bepalen hoe zij het onderzoek inricht, welke onderzoeksmiddelen zij gebruikt en welke informatie daarvoor nodig is. Als de bank binnen de grenzen van die beleidsvrijheid vindt dat zij onvoldoende informatie heeft om een beslissing te kunnen nemen over de uitkomst van het cliëntenonderzoek, mag zij (vervolg)vragen aan de klant stellen. Naar het oordeel van de commissie bleef het informatieverzoek van de bank binnen de grenzen van die beleidsvrijheid en was het in het onderhavige geval ook niet disproportioneel.

¹ Artikel 3 Wwft.

De bank heeft toegelicht dat zij de transacties via het geldtransferkantoor niet zelf kon verifiëren en daarom een vragenlijst aan de consument heeft gestuurd. Daarnaast heeft zij uitgelegd dat het Anti Money Laundering Centre het meermaals gebruiken van geldtransfers heeft gesignaleerd als een mogelijke witwastypologie. De bank had de gevraagde informatie nodig om inzicht te krijgen in de door de consument verrichte geldtransfers. Tegen deze achtergrond mocht zij hierover vragen stellen.

- 3.5 Anders dan de consument betoogt, is voor het opvragen van informatie geen concrete aanleiding vereist.² Het opvragen van informatie maakt immers onderdeel uit van het cliëntenonderzoek en dient juist om vast te stellen of transacties kunnen worden verklaard. Dat de consument de transacties achteraf heeft kunnen toelichten en dat de bank vervolgens geen aanleiding heeft gezien verdere maatregelen te treffen, doet daarom niet af aan haar bevoegdheid en verplichting om daarover vooraf vragen te stellen.
- 3.6 Verder merkt de commissie op dat het informatieverzoek niet betekent dat de consument werd verdacht van een strafbaar feit. De bank heeft uitdrukkelijk gesteld dat daarvan geen sprake was. Voor zover de consument meent dat de bank inzicht had moeten geven in de specifieke instellingen van haar transactiemonitoringssysteem of in de bezwaren of verdenkingen die zij ten aanzien van de onderzochte transacties zou hebben gehad, volgt de commissie hem daarin niet. De bank hoeft deze informatie niet te verstrekken. Een wettelijke of contractuele verplichting om dat te doen bestaat niet. Bovendien kan openbaarmaking daarvan kwaadwillenden inzicht geven in de werking van het systeem, waardoor zij dit mogelijk kunnen ondermijnen.³ Hierbij merkt de commissie op dat de bank tijdens de procedure nader heeft toegelicht waarom zij onderzoek heeft gedaan naar de geldtransfers en daarmee enig inzicht gegeven in de aanleiding van het onderzoek.
- 3.7 De stellingen van de consument dat hij al eerder via hetzelfde geldtransferkantoor geld heeft overgemaakt, dat sprake is van een langdurige bankrelatie, dat hij geen strafrechtelijke antecedenten heeft en dat geen sprake was van ongebruikelijke kasstromen, leiden niet tot een ander oordeel. De commissie begrijpt dat de consument het cliëntenonderzoek naar de betalingen als onbegrijpelijk en onnodig heeft ervaren en dat hij meent hierdoor in zijn eer en goede naam te zijn geschaad. Een voortdurend cliëntenonderzoek is echter een wettelijke verplichting voor de bank en kan ook bij andere klanten plaatsvinden. Daarbij is niet gebleken dat de bank de consument van een strafbaar feit heeft verdacht of dat het onderzoek was ingegeven door bijzondere persoonlijke omstandigheden.

² Artikel 3 lid 2 Wwft en o.a. GC Kifid nrs. 2023-0613, 2023-1008 en 2025-0464.

³ Rechtbank Den Haag 9 september 2024, ECLI:NL:RBDHA:2024:14477.

Daarom kan niet worden geoordeeld dat de bank door het instellen van het onderzoek of het stellen van vragen onrechtmatig of disproportioneel heeft gehandeld.

De bank heeft haar excuses aangeboden voor de communicatie

- 3.8 Voorts klaagt de consument over de communicatie en de dienstverlening van de bank in het kader van het cliëntenonderzoek; in het bijzonder dat de bank niet heeft gereageerd op zijn (informatie)verzoeken over de aanleiding en grondslag van het onderzoek. Volgens hem was de communicatie over het cliëntenonderzoek onzorgvuldig en misleidend. De bank heeft erkend dat de communicatie niet is verlopen zoals de consument van haar had mogen verwachten. Zij heeft daarvoor haar excuses aangeboden en beterschap beloofd. De commissie ziet geen aanleiding om de bank tot meer te verplichten. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

- 3.9 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en worden de vorderingen afgewezen. De overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en behoeven daarom geen bespreking.

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/. 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