Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1045

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	28 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindiging bancaire relatie. Wwft-cliëntenonderzoek. CAAML-lijst. ABN AMRO heeft de relatie met de consument beëindigd omdat de consument niet heeft voldaan aan diverse informatie- en documentatieverzoeken. Daardoor heeft ABN AMRO het cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Daarnaast heeft ABN AMRO de persoonsgegevens van de consument opgenomen op haar CAAML-lijst. De consument vordert herstel van de bancaire relatie tussen partijen en verwijdering van zijn persoonsgegevens van de CAAML-lijst. De commissie oordeelt dat de consument de vragen die ABN AMRO heeft gesteld onvoldoende heeft beantwoord en dat ABN AMRO daardoor het cliëntenonderzoek niet naar behoren heeft kunnen verrichten. ABN AMRO hoeft de persoonsgegevens van de consument niet van haar CAAML-lijst te verwijderen. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ABN AMRO; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ABN AMRO.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij ABN AMRO een betaalrekening (hierna: de betaalrekening), een vreemde-valutarekening (hierna: de vreemde-valutarekening) en een spaarrekening aangehouden.

2.2 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing geweest. Onderdeel van deze algemene voorwaarden zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV).

2.3 Op 5 juni 2023 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd met een verzoek om informatie aan haar te verstrekken. In deze brief staan de volgende passages:

(...) ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de bank) heeft (meerdere malen) geprobeerd u telefonisch te bereiken. Helaas hebben wij u op telefoonnummer [telefoonnummer consument] *niet kunnen bereiken.*

De wet- en regelgeving in Nederland legt financiële instellingen bepaalde verplichtingen op. Het doel van deze verplichtingen is om de veiligheid en integriteit van de financiële dienstverlening te waarborgen. Op grond van deze wettelijke regelingen is de bank verplicht om een voortdurend klantenonderzoek te doen. In dit kader dienen wij ons tot het uiterste in te spannen. Vandaar dat wij de volgende vragen voor u hebben betreffende transacties op uw privérekening [IBAN vreemde-valutarekening].

(...)

Graag ontvangen wij antwoord op bovenstaande vragen en passende documentatie (in het Nederlands of Engels) ter onderbouwing van uw verklaring. U kunt hierbij denken aan facturen, afschriften, overeenkomsten, welke de herkomst en/of bestemming van de gelden op uw rekening aantonen. Wanneer u geen documentatie kunt aanleveren ter onderbouwing van uw verklaring, verzoeken wij u duidelijk aan te geven waarom u niet over documentatie beschikt.

Wat vragen wij u te doen?
Wij verzoeken u om voor 12 juni 2023 aan bovenstaande verzoek te voldoen. (...)"

De consument heeft niet op deze brief gereageerd.

2.4 Op 12 juni 2023, op 26 juni 2023 en op 30 juni 2023 heeft ABN AMRO de consument brieven gestuurd met een vergelijkbare inhoud en strekking als haar brief van 5 juni 2023.

2.5 Op 27 juli 2023 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd met een bevestiging van de inhoud van een telefoongesprek van die dag. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Hartelijk dank voor het telefoongesprek op 27 juli 2023 inzake transacties op uw privérekening [IBAN vreemde-valutarekening]. *In dit gesprek heeft u aangegeven dat u niet alle vragen die wij voor uw hebben wilt beantwoorden en geen documentatie wilt verstrekken ter onderbouwing van uw verklaring.*

(...)

Wij zijn als bank verplicht om vanuit de wetgeving onderzoek te verrichten naar afwijkende en/of niet gebruikelijke transacties. Dit is een verplichting vanuit de wetgeving. (...)

*Daarom stellen wij u nogmaals in de gelegenheid om voor **10 augustus 2023** onze vragen te beantwoorden en passende documentatie (in het Nederlands of Engels) aan ons te verstrekken. (...)"*

2.6 Op 28 juli 2023 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd met een vergelijkbare inhoud en strekking als haar brief van 27 juli 2023.

2.7 Op 26 oktober 2023 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd over de beëindiging van de bancaire relatie tussen partijen per 27 december 2023. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) De wet- en regelgeving in Nederland legt, met als doel de veiligheid en integriteit van de financiële dienstverlening te waarborgen, financiële instellingen bepaalde verplichtingen op. Op grond van deze wettelijke regelingen, waaronder de Wet op het financieel toezicht en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, is ABN AMRO bank N.V. (hierna: de bank) onder meer verplicht om doorlopend een klantenonderzoek te doen. Op basis van de uitkomst van dit klantenonderzoek heeft de bank besloten om de bancaire relatie met u, De heer [initiaal en achternaam consument]*, te beëindigen. (...)*

Welke gevolgen heeft dit voor de producten en/of diensten die u van ABN AMRO afneemt?

- *Vanaf 27-12-2023 gaan we al uw producten en diensten beëindigen. (...)*

Wat is het gevolg van de beëindiging van de bancaire relatie voor u in de toekomst?
De bank heeft naar aanleiding van het klantenonderzoek integriteitsrisico's aan het licht gebracht die niet door de bank kunnen worden geaccepteerd en aanleiding zijn om de klantrelatie te beëindigen. Gezien de aard van deze uitkomsten, brengt onder meer de poortwachtersfunctie met zich mee dat de bank deze uitkomsten moet vastleggen. Dit doen wij in de zogenaamde CAAML-Lijst. Vanwege het gebrek aan informatie en/of transacties met een onduidelijke herkomst en de beëindiging van de relatie, zal de bank de gegevens van u vastleggen op de CAAML-Lijst voor een periode van vijf jaar. Deze vastlegging wordt niet gedeeld met andere financiële instellingen. (...)"

2.8 Op 19 december 2023 heeft de consument ABN AMRO een brief gestuurd en, samengevat, bezwaar gemaakt tegen de beëindiging door ABN AMRO van de bancaire relatie tussen partijen en de registratie van zijn persoonsgegevens op de CAAML-lijst.[1] ABN AMRO heeft het bezwaar van de consument op 8 januari 2024 schriftelijk afgewezen.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen herstelt. Daarnaast vordert hij dat ABN AMRO zijn persoonsgegevens van de CAAML-lijst verwijdert.

[1] De afkorting 'CAAML' staat voor *Cliënt Acceptance and Anti-Money Laundering*.

2.11 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen ten onrechte heeft beëindigd en zijn persoonsgegevens ten onrechte op de CAAML-lijst heeft opgenomen. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De consument investeert in cryptovaluta, maar handelt hier niet in. In juli 2022 heeft hij de winst die hij had gemaakt met cryptovaluta laten bijschrijven op de betaalrekening. De consument geeft al zijn cryptovaluta al jaren keurig op bij de Belastingdienst.

b. In de periode mei tot en met juli 2023 heeft de consument van ABN AMRO diverse brieven ontvangen met vragen over waar het geld dat hij in juli 2022 op de betaal-rekening heeft laten bijschrijven vandaan kwam. Omdat de consument een klein bedrijfje runt waarvoor hij veel reist heeft hij weinig tijd. Toch heeft hij ABN AMRO gebeld. Aan de telefoon heeft de medewerker van ABN AMRO gezegd dat niet alle vragen die de bank had gesteld relevant waren. De consument heeft toen gevraagd of hij de vragen van ABN AMRO telefonisch zou mogen beantwoorden en hij is toen telefonisch met ABN AMRO overeengekomen dat er een afspraak zou worden gemaakt voor een telefoongesprek.

c. Tijdens een werkreis is de consument erachter gekomen dat ABN AMRO zijn betaalpas had geblokkeerd. En bij thuiskomst lagen er drie brieven van ABN AMRO op hem te wachten met vragen of de consument snel informatie zou willen verstrekken, omdat ABN AMRO anders de bancaire relatie tussen partijen zou beëindigen. De consument heeft toen weer gebeld met ABN AMRO en toen bleek dat ABN AMRO al zijn transacties met cryptovaluta sinds 2014 wilde inzien. Omdat de consument dat een te grote schending van zijn privacy vond is hij hier toen niet mee akkoord gegaan.

d. Door de stress en door de onzekere covid-periode heeft de consument een burn-out gekregen. Daardoor is hij minder snel en ontwijkend te werk gegaan en heeft hij niet snel gereageerd op brieven die hij heeft ontvangen, waaronder de brief van ABN AMRO van 28 juli 2023. Op dat moment zat de consument midden in een burn-out. Zijn betaal-rekening was toen niet zijn grootste prioriteit, maar zijn gezondheid.

e. Na de nodige rust en overleg met vrienden heeft de consument medio december 2023 een bezwaarschrift bij ABN AMRO ingediend met het verzoek de bancaire relatie tussen partijen niet te beëindigen en zijn persoonsgegevens niet op de CAAML-lijst te plaatsen. Ook heeft hij toen aangegeven dat hij akkoord gaat met alle verzoeken van ABN AMRO en dat hij bereid is alsnog overzichten te sturen van zijn cryptovermogen en van alle transacties met cryptovaluta sinds 2014. ABN AMRO heeft echter aangegeven dat zij niet meer ingaat op zijn verzoeken.

f. Het besluit van ABN AMRO om de bancaire relatie tussen partijen te beëindigen en de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst te plaatsen is niet proportioneel.

De omstandigheid dat de consument bereid is mee te werken om ABN AMRO inzicht te geven in zijn cryptobeleggingen van de laatste tien jaar weegt zwaar mee. Daarnaast was het voor hem vanwege zijn werk en zijn burn-out onmogelijk om binnen de termijn die ABN AMRO had gesteld te reageren op de vragen van de bank.

g. Het belangrijkste is dat ABN AMRO de consument de mogelijkheid geeft om alle informatie aan te leveren die de bank in haar laatste brief heeft genoemd. De consument wil dat ABN AMRO zijn persoonsgegevens van de CAAML-lijst verwijdert en de bancaire relatie tussen partijen herstelt.

Het verweer van ABN AMRO

2.12 ABN AMRO heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen moet herstellen en of ABN AMRO de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen van de CAAML-lijst. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.11.

3.3 Daartegenover heeft ABN AMRO zich op het standpunt gesteld dat zij terecht tot opzegging van de bancaire relatie tussen partijen is overgegaan en deze relatie terecht heeft beëindigd. ABN AMRO heeft toegelicht, samengevat, dat de consument onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven over de herkomst van diverse overboekingen op de vreemde-valutarekening in de periode 10 juli 2022 tot en met 13 juli 2022 van in totaal € 126.986,26 door *Bitstamp Europe S.A.* ABN AMRO heeft toegelicht dat zij in haar brief van 5 juni 2023 twaalf vragen aan de consument heeft gesteld gericht op het achterhalen van de herkomst en aanwending van het bedrag van € 126.986,26. Volgens ABN AMRO heeft de consument aangevoerd dat een deel van het bedrag afkomstig is van beleggingen in cryptovaluta, maar heeft hij geen documentatie bij haar aangeleverd die zijn stellingen onderbouwen. Volgens ABN AMRO kan zij daardoor het risico dat sprake is van witwassen onvoldoende uitsluiten en kon zij daardoor het cliëntenonderzoek niet afronden. Als ABN AMRO haar cliënten-onderzoek niet kan afronden, dan heeft zij op grond van artikel 5 lid 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) de wettelijke verplichting om de bancaire relatie op te zeggen, aldus ABN AMRO.

3.4 Met betrekking tot de vermelding van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst heeft ABN AMRO het standpunt ingenomen dat deze registratie terecht is. ABN AMRO heeft toegelicht, samengevat, dat de grondslag voor de verwerking van de persoonsgegevens van de consument op deze interne waarschuwingslijst is het gerechtvaardigd belang van ABN AMRO als bedoeld in artikel 6 lid 1 aanhef en onder f van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De CAAML-lijst heeft volgens ABN AMRO als doel dat ABN AMRO, inclusief haar dochternemingen, kan 'onthouden' van welke klanten zij afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. ABN AMRO is van mening dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het bijhouden van deze lijst. Als een klant binnen vijf jaar opnieuw bij ABN AMRO of één van haar dochterondernemingen klant wil worden, zal zij de vermelding op de CAAML-lijst meenemen bij de beoordeling van de nieuwe aanvraag. Als een klant een nieuw product of een nieuwe dienst bij ABN AMRO aanvraagt, dient de bank een goede risico-inschatting te maken. Het feit dat ABN AMRO in de vijf jaar daarvoor de bancaire relatie met deze aspirant-klant heeft beëindigd, is een relevante omstandigheid die ABN AMRO moet kunnen meewegen, aldus nog steeds ABN AMRO. Verder heeft ABN AMRO aangevoerd dat zij de notering op de CAAML-lijst niet deelt met derden. Volgens ABN AMRO bestaat er dan ook geen reden om te vermoeden dat de plaatsing op de lijst gevolgen heeft voor de relatie van de (voormalige) klant met andere financiële instellingen.

De beëindiging van de bancaire relatie

3.5 De commissie stelt voorop dat ABN AMRO op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is om de bancaire relatie met de consument op te zeggen en de bancaire relatie tussen partijen te beëindigen. ABN AMRO moet zich daarbij wel houden aan haar bancaire zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag ABN AMRO geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is. De omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is als ABN AMRO van de overeengekomen opzeggingsbevoegdheid gebruik maakt.[2]

3.6 Meer concreet komt het aan op een afweging van belangen tussen partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij ABN AMRO te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van ABN AMRO om te voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft.

3.7 ABN AMRO is op grond van artikel 3 Wwft verplicht om een cliëntenonderzoek te verrichten. Banken hebben op grond van de Wwft een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's.

[2] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Zij moeten zoveel mogelijk voorkomen dat het financiële systeem voor oneigenlijke doelen wordt gebruikt (of: misbruikt). Dit cliëntenonderzoek omvat zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden.[3] Het cliëntenonderzoek houdt onder meer in dat ABN AMRO een voortdurende controle behoort uit te oefenen op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van de relatie worden verricht. ABN AMRO moet zich ervan verzekeren dat de transacties overeenkomen met de kennis die zij heeft van de klant en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die gebruikt worden.[4] Als ABN AMRO haar cliëntenonderzoek niet kan voltooien of omdat het gebruik door de klant van de bankrekening(en) een (ander) onacceptabel risico op witwassen of terrorismefinanciering vormt, moet zij de relatie met die klant beëindigen.[5] ABN AMRO kan in dat geval immers het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende meegewerkt aan het cliëntenonderzoek door ABN AMRO en heeft ABN AMRO terecht de bancaire relatie tussen partijen opgezegd en beëindigd. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.9 Vast staat dat ABN AMRO de consument in haar brieven van 5 juni 2023, 12 juni 2023, 26 juni 2023 en 30 juni 2023 vragen heeft gesteld over de transacties van in totaal een bedrag van € 126.986,26 en dat ABN AMRO de consument toen ook heeft geïnformeerd over de redenen van deze vragen, namelijk haar verplichtingen op basis van wet- en regelgeving om cliëntenonderzoek te verrichten. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de consument (voldoende) heeft meegewerkt aan dit cliëntenonderzoek, de consument geeft dat ook deels wel toe. Uit de processtukken blijkt dat de consument aanvankelijk heeft geweigerd diverse vragen van ABN AMRO te beantwoorden omdat deze vragen naar zijn mening een schending van zijn privacy vormden. Uit de processtukken blijkt ook dat de consument na zijn aanvankelijke weigering om diverse vragen te beantwoorden ABN AMRO op 19 december 2023 alsnog een (zelf opgesteld) overzicht heeft gestuurd van zijn cryptovermogen en een screenshot van een 'ledger'. ABN AMRO heeft toegelicht dat zij op basis van deze stukken de herkomst van het bedrag van € 126.986,26 niet heeft kunnen herleiden naar de beweerdelijke inleg van de consument op cryptoplatform *Bitstamp*. ABN AMRO heeft toegelicht dat de consument bankafschriften van overschrijvingen naar crypto-platform *Bitstamp* en CSV-bestanden van het transactieverloop bij haar moet aanleveren. Niet gesteld of gebleken is dat de consument deze documenten bij ABN AMRO heeft aangeleverd.

3.10 De commissie constateert verder dat ABN AMRO de consument in haar verweerschrift en in haar dupliek de gelegenheid heeft geboden om deze stukken alsnog bij haar aan te leveren.

---

[3] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en onder d Wwft, naast de andere artikelen die in deze uitspraak worden aangehaald te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.
[4] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en onder d Wwft.
[5] Zie artikel 5 lid 3 Wwft.

De commissie constateert daarnaast dat de secretatis van Kifid de consument ook heeft gewezen op de mogelijkheid die ABN AMRO hem heeft geboden om de vragen in het kader van haar cliëntenonderzoek alsnog te beantwoorden. Niet gebleken is echter dat de consument van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt.

3.11 Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat ABN AMRO het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden en daardoor niet heeft kunnen uitsluiten dat het bedrag van in totaal € 126.986,26 uit illegale activiteiten is verkregen. Hieruit volgt dat ABN AMRO op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bancaire relatie moet overgaan. Dit betekent dat ABN AMRO de bancaire relatie met de consument niet hoeft te herstellen. De stelling van de consument dat hij als gevolg van drukte in zijn onderneming en een burn-out niet tijdig op de vragen van ABN AMRO heeft kunnen reageren, leidt niet tot een ander oordeel.

De CAAML-lijst

3.12 In lijn met haar eerdere uitspraken[6] is de commissie van oordeel dat het opnemen door ABN AMRO van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst een verwerking van persoonsgegevens is en moet voldoen aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft ABN AMRO een gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6 lid 1 onder f AVG bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst. Het belang van ABN AMRO is namelijk om te voorkomen dat zij binnen vijf jaar opnieuw een relatie met de consument aangaat zonder dat zij de risico's die daaraan gerelateerd zijn zorgvuldig kan beoordelen en afwegen. De commissie oordeelt dat ABN AMRO voldoende heeft aangetoond dat zij een belang heeft bij de registratie op de CAAML-lijst. De registratie is bovendien niet disproportioneel. Voor dit oordeel is van belang dat de gevolgen van een vermelding op de CAAML-lijst beperkt zijn omdat deze registratie niet bekend is buiten ABN AMRO en haar dochterondernemingen. De registratie staat er dus niet aan in de weg om bij andere banken een bankrekening te openen of andere financiële producten of diensten af te nemen. ABN AMRO heeft dat terecht aangevoerd.

3.14 Uit het voorgaande volgt dat ABM AMRO de persoonsgegevens van de consument niet van de CAAML-lijst hoeft te verwijderen.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat ABN AMRO de bancaire relatie met de consument ten onrechte heeft beëindigd en dat ABN AMRO de persoonsgegevens van de consument ten onrechte op de CAAML-lijst heeft geplaatst.

[6] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0087 en 2024-0943, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.16 Voor de beoordeling van deze klacht zijn de artikelen 2 lid 1 ABV en artikel 35 ABV van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee 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 twee 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 wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

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.
2. (...)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
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.

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

Artikel 3 Wwft

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.

3. (...)

Artikel 5 Wwft

1. (...)
2. (...)
3. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.
4. (...)

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 (ABV)

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. (...)

Artikel 35 ABV

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.