Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0825

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	20 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindiging bancaire relatie. Wwft-cliëntenonderzoek. CAAML-lijst. ABN AMRO heeft de bancaire relatie met de consument beëindigd omdat hij 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 en verwijdering van zijn persoonsgegevens van de CAAML-lijst. Ook vordert hij een schadevergoeding, een vergoeding van de advocaatkosten en een proceskosten-vergoeding. De commissie oordeelt dat de consument de vragen die ABN AMRO heeft gesteld onvoldoende heeft beantwoord en dat ABN AMRO daardoor het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. ABN AMRO heeft de bancaire relatie daarom mogen beëindigen en hoeft deze niet te herstellen. ABN AMRO hoeft de persoonsgegevens van de consument niet van haar CAAML-lijst te verwijderen en de vergoedingen die hij heeft gevorderd niet aan de consument te betalen. 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 en 2) het verweerschrift van ABN AMRO en de hierna in 1.4 genoemde stukken.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. P. Beerda, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 juli 2025. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door mevrouw [naam 1], zijn partner, en mr. Beerda voornoemd. Namens ABN AMRO zijn op de hoorzitting verschenen de heer mr. [naam 2] en de heer mr. [naam 3], beiden legal counsel.

1.4 Na de hoorzitting heeft de consument op 16 september 2025 aanvullend schriftelijk gereageerd.

De commissie heeft ABN AMRO in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren, wat zij op 25 september 2025 heeft gedaan. Al deze stukken inclusief bijlagen zijn onderdeel van het procesdossier.

1.5 De consument en ABN AMRO hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar 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) gehad. 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).

2.2 Op 20 februari 2024 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd met een verzoek om informatie aan haar te verstrekken. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) 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 betaalrekening].

In de periode van 17 januari 2023 tot en met 5 februari 2024 heeft u een totaalbedrag van € 209.162,76 aan contante gelden opgenomen van uw privérekening.

- *Wat is de reden van de contante geldopnames?*
- *Wat is de uiteindelijke bestemming van de contant opgenomen gelden?*
- *Wat is de reden dat deze transacties niet hebben kunnen plaatsvinden via een bankoverschrijving?*

(...) ***Wat vragen wij u te doen?***
Wij verzoeken u om voor 27 februari 2024 aan bovenstaande verzoek te voldoen. (...)"

2.3 Op 5 maart 2024 heeft de consument schriftelijk geantwoord op het informatieverzoek van ABN AMRO. In zijn brief staat de volgende passage:

"(...) De geldopnamen zijn gedaan met uiteenlopende privé- en bedrijfsmatige intenties. Om meer specifiek te zijn, een aanzienlijk deel van het geld werd gebruikt voor professionele reisactiviteiten naar Nairobi, Kenia, in het kader van de initiëring van diverse projecten waar ik persoonlijk bij betrokken ben. Daarnaast is een deel van het bedrag besteed aan privé-vakanties. Verder heb ik, als voorstander van liquide middelen, regelmatig contant geld opgenomen voor dagelijkse uitgaven, zoals de aankoop van boodschappen.

Ik waardeer de noodzaak voor uw bank om te voldoen aan de regelgeving en ben bereid om alle benodigde aanvullende informatie te verstrekken om mijn transacties te staven. Indien u documentatie verlangt die deze uitgaven ondersteunt, geef dan alstublieft specifiek aan welke soort documenten vereist zijn zodat ik deze kan verzamelen en aanleveren. (...)"

2.4 Op 8 maart 2024 heeft ABN AMRO schriftelijk gereageerd op de brief van de consument. In haar brief staan de volgende passages:

"(...) In de periode van 17 januari 2023 tot en met 5 februari 2024 heeft u een totaalbedrag van € 209.162,76 aan contante gelden opgenomen van uw privérekening.

- *Graag ontvangen wij documentatie waaruit blijkt dat de bestemming van de opgenomen gelden liggen in initiatief nemen van het opstarten van diverse projecten en privé-uitgaven. U kunt hierbij denken aan facturen/documentatie welke de uitgaven laten zien die te maken hebben met deze projecten, vliegtickets en bonnen van grotere uitgaven welke de contante opnames kunnen verklaren.*

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 22 maart 2024 aan bovenstaande verzoek te volden. (...)"

2.5 De consument heeft niet voor 22 maart 2024 op dit informatieverzoek van ABN AMRO gereageerd.

2.6 Op 18 juli 2024 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd over de beëindiging van de bancaire relatie tussen partijen per 18 september 2024 en de registratie van zijn persoonsgegevens op de CAAML-lijst[1] van ABN AMRO. 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 (hierna: Wwft), is ABN AMRO bank N.V. (hierna: de bank of wij) onder meer verplicht om doorlopend klantenonderzoek te doen. Op basis van de uitkomst van dit klantenonderzoek heeft de bank besloten om de bancaire relatie met u, heer [initiaal en achternaam consument] *(geboortedatum:* [geboortedatum consument]*), te beëindigen.*

(...) ***Waarom wordt de relatie beëindigd?***
Op grond van wettelijke regelingen zijn wij verplicht om voortdurend klantenonderzoek te doen. Dit klantenonderzoek moet de bank in staat stellen om de activiteiten op haar rekening te kunnen verklaren. In het kader van het klantenonderzoek heeft de bank meermaals contact met u opgenomen en u gevraagd om te antwoorden op de door de bank gestelde vragen. Op 13 mei 2024 heeft de bank u voor de laatste keer gevraagd om de doelbestemming van de contante opnames op uw rekening te verklaren en onderbouwende documentatie aan te leveren. Hoewel u op 2 juni 2024 een verklaring heeft opgestuurd, heeft u geen documenten aangeleverd die uw verklaring onderbouwen.

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

Het gebrek aan informatie en inzicht brengt voor de bank risico's met zich mee. Hierdoor kan de bank niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen voldoen. Dit soort risico's kan en mag de bank niet aanvaarden. Om deze reden heeft de bank besloten om de bancaire relatie te 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 (integriteits)risico'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 onze poortwachtersfunctie met zich mee dat de bank deze uitkomsten moet vastleggen. Dit doen wij op 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. (...)"

2.7 Op 5 september 2024 heeft mr. Beerda ABN AMRO namens de consument een brief gestuurd waarin hij, samengevat, bezwaar maakt tegen de beëindiging door ABN AMRO van de bancaire relatie tussen partijen. ABN AMRO heeft het bezwaar van de consument op 18 september 2024 schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.

2.8 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 de vorderingen van de consument

2.9 De consument vordert dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen herstelt en dat ABN AMRO zijn persoonsgegevens van haar CAAML-lijst verwijdert. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 8.000,- en een vergoeding van de advocaat-kosten van € 6.146,12. Tot slot vordert de consument een proceskostenvergoeding.

2.10 De consument vindt dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen ten onrechte heeft beëindigd en zijn persoonsgegevens ten onrechte op haar CAAML-lijst heeft geplaatst. In dit verband voert hij, samengevat, het volgende aan:

a. ABN AMRO had de bancaire relatie tussen partijen niet mogen beëindigen omdat de contante uitgaven van de consument de diensten van ABN AMRO niet raken.
b. Voor zover de commissie tot het oordeel mocht komen dat de contante uitgaven van de consument de diensten van ABN AMRO wel raken, geldt dat ABN AMRO de consument vragen heeft gesteld die zij niet mocht stellen dan wel dat ABN AMRO te hoge eisen heeft gesteld aan de beantwoording van haar vragen door de consument.
c. ABN AMRO heeft onzorgvuldig ten opzichte van de consument gehandeld door niet met hem in gesprek te gaan.
d. ABN AMRO heeft gehandeld in strijd met artikel 6 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, hetgeen eveneens in de weg staat aan het beëindigen van de bancaire relatie tussen partijen.
e. ABN AMRO heeft niet proportioneel gehandeld door de bancaire relatie tussen partijen te beëindigen.

Het verweer van ABN AMRO

2.11 ABN AMRO voert verweer 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 in de kern 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 haar CAAML-lijst. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 Onder 2.10 is weergegeven wat het standpunt van de consument in dit verband is.

3.3 Daartegenover huldigt ABN AMRO het standpunt, samengevat, dat zij de bancaire relatie tussen partijen heeft mogen beëindigen. ABN AMRO licht dit standpunt als volgt toe.

3.4 ABN AMRO was wettelijk verplicht om de bancaire relatie tussen partijen op te zeggen. Artikel 3 lid 2 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) bepaalt dat ABN AMRO cliëntenonderzoek moet verrichten teneinde het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen en een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen. Voorts bepaalt artikel 8 lid 1 Wwft dat ABN AMRO een verscherpt cliënten-onderzoek moet verrichten als de zakelijke relatie of transactie naar haar aard een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme meebrengt. ABN AMRO voert aan dat zij in het kader van het doorlopend cliëntenonderzoek vragen aan de consument heeft gesteld over zijn contante opnames van € 209.162,76 in de periode van 17 januari 2023 tot en met 5 februari 2024. ABN AMRO stelt dat zij de consument hierbij heeft gevraagd om zijn antwoorden op die vragen met controleerbare documenten te onderbouwen. Volgens ABN AMRO heeft de consument haar vragen beantwoord met een woordelijke verklaring, maar heeft zij geen één document van de consument ontvangen. Dit maakt dat ABN AMRO zijn verklaring niet kan controleren aan de hand van verifieerbare documenten. ABN AMRO is van mening dat zij om die reden haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden en dat zij op grond van artikel 5 lid 3 Wwft niet ander kon dan de bancaire relatie met de consument op te zeggen.

3.5 Daarnaast was ABN AMRO (contractueel) bevoegd om de bancaire relatie tussen partijen op te zeggen. Volgens ABN AMRO is het uitgangspunt dat zij de vrijheid heeft om te bepalen met wie zij een bancaire relatie aangaat of behoudt.

ABN AMRO voert aan dat een opzegging hooguit onaanvaardbaar kan zijn als een klant aannemelijk maakt dat hij door de beëindiging van de bancaire relatie wordt afgesneden van het maatschappelijk verkeer, maar dat daarvan in de onderhavige zaak geen sprake is. De consument is bovendien op grond van artikel 2 lid 2 ABV en artikel 3 ABV verplicht om ABN AMRO te voorzien van alle relevante informatie om zodoende misbruik te voorkomen en (witwas)risico's te beoordelen. ABN AMRO is van mening dat de consument niet aan deze verplichting heeft voldaan en vindt daarom dat zij op grond van artikel 3 ABV in verbinding met artikel 35 ABV bevoegd was om de bancaire relatie met de consument op te zeggen.

3.6 ABN AMRO stelt verder dat zij de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst mocht vastleggen en licht dit standpunt als volgt toe.

3.7 De grondslag voor de plaatsing van de persoonsgegevens van de consument op haar CAAML-lijst is het gerechtvaardigd belang van ABN AMRO als bedoeld in artikel 6 lid 1 aanhef en sub f van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De CAAML-lijst heeft als doel dat ABN AMRO, inclusief haar dochternemingen, kan 'onthouden' van welke klanten zij afscheid heeft genomen omdat zij niet kon voldoen aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen. ABN AMRO heeft een zwaarwegend belang bij het bijhouden van deze lijst. Als een klant binnen vijf jaar opnieuw bij ABN AMRO of één van haar dochter-ondernemingen 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 omdat zij niet kon voldoen aan haar wettelijke (Wwft-) verplichtingen, is een relevante omstandigheid die ABN AMRO moet kunnen meewegen. ABN AMRO deelt de notering op de CAAML-lijst niet met derden. Er bestaat 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. Notering van de consument op de CAAML-lijst betreft dus een lichte maatregel om zwaarwegende belangen van ABN AMRO te dienen ter bescherming van de integriteit van het financiële stelsel, aldus nog steeds ABN AMRO.

ABN AMRO heeft de bancaire relatie mogen beëindigen

3.8 De commissie stelt voorop dat ABN AMRO op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is om de bancaire relatie met de consument 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]

3.9 Concreet komt het aan op een afweging van belangen tussen partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om ongehinderd bij ABN AMRO te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van ABN AMRO om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. ABN AMRO heeft op grond van de Wwft een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's. Zij moet zoveel mogelijk voorkomen dat het financiële systeem voor oneigenlijke doelen wordt gebruikt (of: misbruikt). Daarom moet ABN AMRO op grond van artikel 3 Wwft bij haar cliënten onderzoeken uitvoeren. Die cliëntenonderzoeken houden onder meer in dat ABN AMRO een voortdurende controle uitoefent 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.[3] 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.[4] ABN AMRO kan in dat geval immers het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.

3.10 De commissie is van oordeel dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen heeft mogen opzeggen. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.11 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument in de periode van 17 januari 2023 tot en met 5 februari 2024 contante bedragen voor in totaal € 209.162,76 van de betaalrekening heeft opgenomen. Vast staat verder dat ABN AMRO de consument in haar brieven van 20 februari 2024 en 8 maart 2024 vragen heeft gesteld over de bestemming van deze contante bedragen en dat ABN AMRO de consument toen 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 verder komen vast te staan dat de consument ABN AMRO voorafgaand aan de beëindiging van de bancaire relatie geen documenten heeft verstrekt aan de hand waarvan ABN AMRO de bestemming van het bedrag van € 209.162,76 aan contanten heeft kunnen vaststellen.

---

[2] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en sub d Wwft, naast de andere artikelen die in deze uitspraak worden aangehaald te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.
[4] Zie artikel 5 lid 3 Wwft.

3.12 Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat ABN AMRO haar cliëntenonderzoek als bedoeld in artikel 3 Wwft niet heeft kunnen afronden en – bij gebrek aan enige schriftelijke en/of administratieve onderbouwing waaruit iets anders blijkt – niet heeft kunnen uitsluiten dat het bedrag van € 209.162,76 bestemd is om te worden witgewassen of voor het financieren van terrorisme. Naar het oordeel van de commissie betekent dit dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft heeft moeten opzeggen. De commissie hecht eraan te benadrukken dat het dus niet zo is dat voor haar is komen vast te staan dat de consument het bedrag van € 209.162,76 daadwerkelijk heeft willen witwassen of heeft willen gebruiken voor terrorismefinanciering. Voor de commissie is enkel in voldoende mate komen vast te staan dat ABN AMRO dit niet heeft kunnen *uitsluiten* en dat zij daarom haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. Artikel 5 lid 3 Wwft schrijft in zo'n geval voor dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen moet beëindigen. Deze beëindiging is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Bij dit oordeel speelt een rol dat ABN AMRO de consument een termijn van twee maanden heeft geboden om zijn bankzaken elders te regelen en dat het de commissie niet is gebleken dat dat niet gelukt is. Wat de consument voorafgaand aan deze klachtprocedure en ter zitting heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

De CAAML-lijst

3.13 In lijn met haar eerdere uitspraken[5] 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.

3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft ABN AMRO een gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6 lid 1 aanhef en sub 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.

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

[5] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0087, 2024-0943 en 2024-1045, te vinden op www.kifid.nl.

ABN AMRO hoeft geen schadevergoeding, een vergoeding van de advocaatkosten of een proceskostenvergoeding te betalen

3.16 De consument vordert een schadevergoeding van € 8.000,- en een vergoeding van de advocaatkosten van € 6.146,12 van ABN AMRO. Daarnaast vordert hij van ABN AMRO een proceskostenvergoeding. Omdat de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen heeft mogen opzeggen, is er voor toewijzing van deze posten echter geen grond.

Conclusie

3.17 De conclusie is dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen niet hoeft te herstellen en de persoonsgegevens van de consument niet van haar CAAML-lijst hoeft te verwijderen. ABN AMRO hoeft ook geen schadevergoeding, een vergoeding van de advocaatkosten of een proceskostenvergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.18 Voor de beoordeling van deze klacht zijn artikel 2 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 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 zes 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 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. (...)

Artikel 8 Wwft

1. Een instelling verricht, in aanvulling op artikel 3, tweede tot en met vierde lid, verscherpt cliëntenonderzoek in ten minste de volgende gevallen:
   a. indien de zakelijke relatie of transactie naar haar aard een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme met zich brengt;
   b. indien de staat waar de cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft op grond van artikel 9 van de vierde anti-witwasrichtlijn door de Europese Commissie is aangewezen als staat met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 ABV

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 ABV

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.