Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1008

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. H.O. Kerkmeester, mr. N. Strohmaier, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Goldman Sachs Asset Management B.V., gevestigd in Den Haag
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Cliëntenonderzoek op grond van de Wwft. Beleggingsrekening geblokkeerd. Handelen in strijd met de AVG is niet komen vast te staan.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.

1.2 De naam van de verweerder, voorheen NN Investment Partners B.V., is tijdens de procedure gewijzigd in Goldman Sachs Asset Management B.V. (met ingang van 6 maart 2023). Hierna zal de verweerder desondanks als NNIP worden aangeduid omdat die naam ook in de processtukken is gebruikt.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2023. Ter zitting was de consument aanwezig en namens NNIP de heren [naam 1], compliance officer, en [naam 2], manager operations retail & pension solution.

1.4 De consument en NNIP hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en zijn echtgenote hebben in 2020 online een beleggingsrekening bij NNIP geopend. Met het oog op identificatie heeft NNIP de consument destijds verzocht een identificatiestorting van € 1,- te doen.

2.2 Op 24 november 2022 heeft NNIP de consument om aanvullende informatie gevraagd.

Zij heeft verwezen naar haar verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (hierna Wwft):

> *(...) Eerder hebben wij u geïnformeerd over dat wij (...) aanvullende informatie van u nodig hebben (...). (...)*
> *De overheid verwacht (...) dat wij meehelpen aan de bestrijding van fraude, witwassen en terrorismefinanciering. De overheid verplicht FitVermogen (...) de identiteit en persoonsgegevens van (...) klanten te verifiëren en vast te leggen. De relevante wetgeving is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). FitVermogen heeft (...) een (...) poortwachtersfunctie in de strijd tegen financiële criminaliteit. Om deze functie goed te (...) vervullen hebben wij aanvullende informatie van u nodig.*
> *Wij hebben een drietal zaken (...) nodig zodat u uw rekening kunt blijven gebruiken. Allereerst zullen we bestaande klantinformatie (...) controleren (...). Daarnaast stellen wij (...) aanvullende vragen omtrent uw financiële situatie en het verwachte toekomstige gebruik van uw (...) rekening. Als laatste hebben wij inzage nodig in uw identiteitsbewijs (...). (...)*

2.3 Op 2 december 2022 heeft NNIP gemaild:

> *(...) Anderhalve week geleden hebben wij u gemaild dat wij aanvullende informatie (...) nodig hebben zodat u ook in de toekomst gebruik kunt blijven maken van uw (...) rekening. Tot op heden heeft u nog geen aanvullende informatie doorgegeven (...). (...)*

De consument heeft hierop geantwoord:

> *(...) Alvorens aan dit verzoek (...) gevolg te geven ontvang ik graag alle details (...) met betrekking tot dit verzoek. Deze informatie dient voorzien te zijn van alle details en achterliggende redenen. Bovendien verneem ik graag van u of, gezien het op de rekening aanwezige vermogen, deze exercitie werkelijk nodig is. (...) Tegen het eventueel blokkeren van mijn rekening te[k]en ik hierbij bezwaar aan (...). (...)*

2.4 Op 27 december 2022 heeft NNIP de consument bericht dat, bij gebrek aan de gevraagde aanvullende informatie, zijn rekening was geblokkeerd. Vervolgens, in een reactie gedateerd 29 december 2022, heeft de consument wederom bezwaar gemaakt tegen het blokkeren van de rekening. Hij heeft opgemerkt dat het handelen van NNIP in strijd was met regelgeving zoals de AVG en de Wwft en heeft verzocht de rekening per direct te deblokkeren.

2.5 Op 17 januari 2023 heeft NNIP gemaild:

> *(...) Juist vanwege het feit dat (...) NN IP (...) blijft werken binnen alle (...) regelgeving vragen wij bij al onze rekeninghouders aanvullende informatie op. Zonder enige verdenking vooraf en zonder aanzie[n] des persoons.*

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

Conform de Wwft is NN IP verplicht een voortdurende controle op de zakelijke relatie en (...) verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel. Onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden is hier onderdeel van. In dit kader stellen wij u vragen om het opgegeven inkomen te beoordelen op plausibiliteit. In bepaalde gevallen kunnen wij ook aanvullende maatregelen nemen voor verificatie doeleinden.
De Wwft heeft een risicogerichte aanpak. Dit betekent dat instellingen de risico's van bepaalde klanten of producten beoordelen en de mogelijkheid creëren om hun inspanningen aan te passen aan deze risico's waardoor verschillen kunnen ontstaan. Tevens kan dit te maken hebben met dat andere instellingen meer inzicht hebben in uw financieel profiel, bijvoorbeeld uw huisbank.

Algemene beginselen Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De AVG gaat uit van zes basisbeginselen die gelden voor alle verwerkingen van persoonsgegevens te weten (1) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (2) doelbinding, (3) minimale gegevensverwerking, (4) juistheid, (5) opslagbeperking en (6) integriteit en vertrouwelijkheid. (...)
(...) rechtmatigheid doelt op het feit dat NN IP een grondslag moet hebben om uw persoonsgegevens te verwerken. Een van deze grondslagen is het voldoen aan een wettelijke verplichting. Een voorbeeld (...) is het opvragen van gegevens om te voldoen aan het 'Know your Customer'-principe (KYC), een principe gebaseerd op de Wwft. Tevens [mogen] niet meer persoonsgegevens verwerkt (...) worden dan noodzakelijk (...). Ook [als] NN IP moet voldoen aan een wettelijke verplichting, zal NN IP moeten beoordelen of de informatie die zij (...) vraagt (...) nodig is om haar doel te bereiken (...). (...) u [vindt] het vervelend dat wij aanvullende informatie (...) opvragen. Echter, vragen wij deze aanvullende informatie op bij al onze klanten. Zodat NN IP (...) aan haar verplichtingen jegens (...) regelgeving en toezichthouder (...) kan voldoen. (...)
Uw claim (...) wijzen wij af. Wij hebben u (...) meermaals geïnformeerd en gerappelleerd waardoor wij voldoende grond hebben om uw rekening (...) te blokkeren. Door het uitblijven van aanvullende informatie blijft uw klantprofiel onvolledig, waardoor NN [IP] niet aan haar (...) Wwft-verplichtingen kan voldoen. (...)

2.6 Op 30 januari 2023 heeft de consument gemaild:

(...) [wij] eisen (...) dat u per direct onze volledige tegoeden deblokkeert en vrijgeeft voor potentiële transacties.
De (...) blokkade (...) is (...) ongegrond en (...) onacceptabel.
(...) u [geeft] geen duidelijk antwoord op onze vraag waarom u (...) aanvullende informatie (...) nodig heeft. Volgens Nederlandse Wet & Regelgeving is de door u gebruikte methode (...) alleen (...) toegestaan indien u ons, of uzelf, in de hoogste risicoklasse hebt geplaatst.

Een voorbeeld (...) is dat wij in uw visie een verdachte transactie zouden hebben uitgevoerd. Een andere reden kan zijn dat Fitvermogen (...) t.g.v. malversaties als organisatie zelf in de hoogste risicoklasse geplaats[t] is (...). (...)
Voor de laatste keer verzoeken wij u (...) inzicht te geven in de reden waarom u aanvullende informatie (...) nodig heeft. (...)

2.7 Op 10 februari 2023 heeft NNIP gemaild:

(...) Conform de (...) Wwft (...) is NN IP verplicht een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de (...) verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel. Onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden is hier standaard onderdeel van. In dit kader stellen wij iedere klant vragen om het opgegeven inkomen te beoordelen op plausibiliteit. (...)
Tevens moeten wij over alle identificatie- en verificatiegegevens beschikken. Wwft-plichtige instellingen moeten (...) kunnen aantonen dat ze hun klanten identificeren (...). Die verplichting is in de loop der jaren strenger opgevolgd. Vroeger was (...) 'afgeleide identificatie' voldoende. (...)

Klacht, vordering en verweer

2.8 De consument vordert dat NNIP wordt bevolen de blokkade van zijn rekening op te heffen en zich in de toekomst te onthouden van maatregelen zoals blokkades, registraties en vermeldingen en dat NNIP wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier en de toelichting op zijn klacht heeft hij een aantal schadeposten vermeld: een bedrag van € 3.000,- wegens kosten en/of wettelijke rente, een bedrag van € 60.000,- (dat overeenkomt met het aan NNIP toevertrouwde vermogen) en een bedrag van € 40.000,- aan immateriële schade.

2.9 Deze vorderingen berusten op de stelling dat NNIP jegens de consument in strijd met haar verplichtingen handelt door (a) een foto van zijn identiteitsbewijs op te vragen zonder dat deze langs beveiligde weg kan worden verstrekt; (b) aanvullende informatie op te vragen over de herkomst van het bij NNP belegde vermogen en zijn beleggingsdoelstelling; en (c) de rekening te blokkeren op de grond dat de gevraagde informatie niet is verstrekt.

2.10 NNIP heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van de klacht is dat NNIP de consument heeft gevraagd om een foto van zijn identiteitsbewijs, zonder hem de mogelijkheid te bieden deze foto langs beveiligde weg te verstrekken, en om informatie over de herkomst van het bij NNP belegde vermogen en zijn beleggingsdoelstelling. De consument meent dat NNIP daartoe niet gerechtigd is zonder een concrete aanleiding om hem in een hoge risicoklasse te plaatsen.

Ook klaagt hij over het feit dat NNIP de rekening heeft geblokkeerd toen hij niet bereid bleek de gevraagde gegevens te verstrekken. Deze klachtonderdelen zullen hieronder worden besproken.

Foto van het ID

3.2 Tegen dit klachtonderdeel heeft NNIP ter zitting ingebracht dat zij een foto van het identiteitsbewijs opvraagt door middel van een link in haar klantenportaal. De commissie constateert dat deze stelling steun vindt in de overgelegde stukken: tot de bijlagen bij de klacht behoort een print van het scherm waarin NNIP aanvullende informatie opvraagt. Op de print is te zien dat dit scherm deel uitmaakt van het klantenportaal ('Mijn Rekeningen | Fitvermogen'). Onder het kopje 'Online identificatie en verificatie' staat de knop 'Start identificatie'). Naar het oordeel van de commissie is daarom niet gebleken dat NNIP bij de consument gegevens heeft opgevraagd zonder dat hij deze langs een voldoende veilige route kon aanleveren.

Informatie over herkomst en doelstelling van belegd vermogen

3.3 De vraag waar het in dit klachtonderdeel om gaat – welke gegevens mag NNIP opvragen in een cliëntenonderzoek op grond van de Wwft – is aan de orde gekomen in een aantal eerdere uitspraken van de commissie, waaronder de uitspraak met nummer 2023-0613. Zoals in die uitspraak is overwogen, biedt artikel 3 lid 2 Wwft een wettelijke grondslag voor het opvragen van persoonsgegevens met het oog op een 'voortdurende controle op (...) verrichte transacties (...), 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 transactie gebruikt worden'. Uit deze wettelijke verplichting volgt dat voor het opvragen van informatie een concrete aanleiding niet vereist is. Sterker nog, de instelling moet voortdurend controle uitoefenen of mogelijk sprake is van witwassen of ander onoorbaar gedrag. In de uitspraak met nummer 2023-0613 is ook overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij haar cliënten-onderzoek inricht. Daarbij geldt wel de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn.

3.4 De commissie constateert dan ook dat artikel 3 lid 2 Wwft in dit geval een wettelijke grondslag biedt voor NNIP's verzoek om informatie over de herkomst van het belegde vermogen en de beleggingsdoelstellingen van de consument. Uit de stellingen van de consument en uit de stukken blijkt niet dat dit informatieverzoek onredelijk of disproportioneel was. Immers, de consument heeft alleen bezwaar gemaakt tegen het informatieverzoek als zodanig en is niet specifiek ingegaan op de vragen die hem zijn gesteld.

3.5 Dit wordt ook niet anders door de stelling van de consument dat hij een gerespecteerd burger van onbesproken gedrag is en het vreemd vindt dat hij zijn onschuld moet bewijzen door het beantwoorden van heel persoonlijke vragen.

Hij voert aan dat hij door NNIP's werkwijze ernstig in zijn goede naam is geschaad en weggezet als potentieel crimineel. De commissie heeft er begrip voor dat een consument die zich van geen kwaad bewust is verwonderd kan zijn over een verzoek om gedetailleerde en persoonlijke informatie. Bedacht moet echter worden dat een cliëntenonderzoek ook bij andere klanten van NNIP wordt verricht. Het is ook niet gebleken dat het cliëntenonderzoek in dit geval was ingegeven door bijzonderheden bij de consument.

Het blokkeren van de rekening

3.6 Beoordeeld moet worden of NNIP de beleggingsrekening mocht blokkeren toen de gevraagde gegevens niet werden verstrekt.

3.7 De commissie constateert dat de bevoegdheid tot blokkeren voortvloeit uit artikel 5 Wwft, dat een instelling verbiedt transacties uit te voeren zolang geen cliëntenonderzoek is verricht. Zie in die zin ook de uitspraak met nummer 2023-0613, waarin is overwogen dat een bank een beleggingsrekening voor transacties mag blokkeren zolang zij, bij gebrek aan medewerking van de cliënt, het cliëntenonderzoek nog niet heeft voltooid.

Overige stellingen

3.8 Verder stelt de consument dat NNIP, hoewel daarnaar gevraagd, niet duidelijk maakt welke persoonsgegevens zijn verwerkt en wat met deze gegevens gebeurt. Daardoor kan hij niet nagaan of juist en veilig met zijn gegevens wordt omgegaan en of sprake is van datalekken.

3.9 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat NNIP op dit punt in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld. NNIP heeft erop gewezen dat de consument een overzicht heeft ontvangen van de verwerkte persoonsgegevens, met een toelichting over de wijze waarop de gegevens worden verwerkt. Daar komt bij dat NNIP zich ter zitting bereid heeft verklaard nogmaals te onderzoeken of haar 'template' voor een antwoord op dergelijke vragen moet worden uitgebreid en dat zij bereid is desgewenst is de consument inzage te geven in alle verwerkte berichten die op hem betrekking hebben.

Slotsom

3.10 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat NNIP in strijd met haar verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld en op die grond de blokkade van de rekening ongedaan moet maken of schade moet vergoeden. Dit brengt mee dat de vorderingen van de consument zullen worden afgewezen. Aan een beoordeling van (de omvang van) de diverse schade-posten komt de commissie daarom niet toe.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op 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 de uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of 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 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 commissie niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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