Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0464

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. J. van der Groen, drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	13 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Samen in Geld B.V., gevestigd te Bilthoven, verder te noemen SIG
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Crowdfunding. Cliëntonderzoek op grond van de Wwft. Niet gebleken dat het verrichten van dit cliëntonderzoek onredelijk of disproportioneel was.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken. Het gaat om het klachtformulier met bijlagen en aanvullingen, het verweerschrift, de repliek, de dupliek en de e-mails van partijen van 31 maart 2025.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 SIG exploiteert een crowdfundingplatform waarop geldgevers kunnen investeren in vastgoedprojecten.

2.2 De consument is in 2023 klant geworden bij SIG. In september 2023 heeft hij via het platform van SIG een bedrag van ongeveer € 193.000,- geïnvesteerd in de projecten [project 1] en [project 2].

2.3 Begin november 2023 heeft SIG, in het kader van een cliëntonderzoek op grond van de Wwft[1], de consument verzocht de herkomst van het belegde bedrag toe te lichten door het invullen van een formulier. Nadat de consument had geantwoord dat hij daartoe niet bereid was, heeft SIG hem op 2 november 2023 gemaild:

> *(...) De overheid wil misbruik voorkomen voor het witwassen van crimineel geld en de financiering van terrorisme. De (...) Wwft (...) verplicht (...) financiële instellingen (...) ongebruikelijke transacties te melden (...) en herkomst van middelen van (...) klanten te onderzoeken.*
> *Hoewel wij begrijpen dat je terughoudend bent met het verstrekken van informatie, ontkomen wij er niet aan om aan deze verplichting te voldoen.*
> *Natuurlijk kunnen wij overleggen (...) hoe een en ander aangetoond kan worden.*
> *Ook zijn (...) financiële instellingen verplicht om klantdossiers actueel te houden.*
> *Daarom kunnen wij je om aanvullende informatie vragen, bijvoorbeeld over (...) herkomst van middelen (...).*
> *We verzoeken je (...) op het (...) antwoordformulier jouw optie(s) te kiezen en [het formulier] te retourneren (...) en ons te voorzien van aanvullende relevante documentatie. (...)*

2.4 De consument heeft op 16 november 2023 gemaild:

> *(...) De gelden komen van een bij jullie bekende [naam bank] rekening. Deze [naam bank] valt onder dezelfde wwft. [naam bank] heeft deze gelden gecontroleerd op witwassen. Bij twijfels kunt u eventueel [naam bank] vragen of (...) gewoon de belastingdienst. (...)*

2.5 Omdat de consument weigerde het toegezonden formulier in te vullen, heeft SIG gevraagd aan Online Payment Platform (hierna OPP), de betaaldienstverlener betrokken bij haar crowdfundingplatform,[2] wat de gevolgen zijn van het ontbreken van een door de klant ingevuld formulier. OPP heeft op 6 december 2023 geantwoord:

> *(...) Naar aanleiding van OPP's verzoek naar een SoF van (...) [naam consument], stuur ik (...) deze e-mail, waarop ik inga [op] de weigering van het verlenen van de SoF.[3]*
> *Elke Wwft-instelling heeft haar eigen verplichtingen tot (...) klantonderzoek en (...) onderzoek naar de herkomst van middelen. De instelling stelt hier haar eigen beleid voor op en de cliënt zal hieraan mee moeten werken (...); (...) niet meewerken aan klantonderzoek is reden voor beëindiging van de (...) relatie (...).*

---

[1] Deze wet heet voluit 'Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme'. Dit wordt meestal afgekort tot 'Wwft'.
[2] In de correspondentie is de betrokkenheid van OPP toegelicht. Kort gezegd: wegens Europese wetgeving mag een crowdfundingplatform zelf geen betaaldienst verlenen. Daarom werkt SIG samen met OPP als externe betaaldienstverlener. Er is daardoor sprake van een rechtsverhouding met drie partijen (consument, SIG en OPP), waarbij OPP de Wwft-plichtige instelling is.
[3] Met 'SoF' wordt gedoeld op het aan de consument gezonden formulier.

OPP heeft voor het verwerken van de gelden voor deze cliënt binnen haar beleid gezien de verwerkte volumes SoF nodig. Dit beleid is mede gebaseerd op het feit dat crowdfunding volgens de FATF en de overheid als verhoogd risico wordt gezien op witwassen en terrorismefinanciering. OPP kan geen informatie opvragen bij [naam bank] of de belastingdienst.
De cliënt zal daarom de gevraagde informatie moeten aanleveren, waarna OPP het klantonderzoek kan afronden en (...) de betalingen blijven verwerken (...). Als de client weigert de (...) informatie aan te leveren kan OPP besluiten de betalingen (...) niet meer te verwerken (...). (...)
Wij verzoeken dan ook nadrukkelijk alsnog de SoF documentatie (...) aan te leveren (...). (...)

2.6 SIG heeft OPP's e-mail van 6 december 2023 naar de consument doorgestuurd en wederom verzocht het formulier in te vullen. De consument heeft geantwoord:

(...) Ik weiger niet om mee te werken, ik verklaar duidelijk dat de gelden bij de [naam bank] vandaan komen. Dit is door jullie te controleren. (...)

SIG heeft in reactie op dit bericht van de consument gemaild, eveneens op 6 december 2023:

(...) Helaas is dat niet voldoende volgens de regels aan ons en aan de betaaldienst-verlener opgelegd door de overheid.
Ik begrijp goed dat je er moe van bent om elke keer opnieuw dit soort zaken aan te moeten leveren maar helaas ontkomen wij er niet aan.
(...) een betaaldienstverlener moet (...) bij het niet aanleveren van stukken handelend [optreden] (...) omdat zij anders weer een boete riskeren van (...) DNB.
Ik hoop dat je (...) de moeite wil nemen om dat formulier (...) aan te leveren (...). (...)

De consument heeft diezelfde dag geantwoord:

(...) Nogmaals ik vind deze informatieverstrekking voldoende. Als hier problemen mee zijn kan het bevoegd gezag zich tot mij wenden. (...)

2.7 Op 17 juni 2024 heeft SIG, telefonisch en per e-mail, de consument nogmaals verzocht de herkomst van zijn geld toe te lichten door middel van het genoemde formulier. De consument heeft op 18 juni 2024 gemaild dat hij daartoe niet bereid was. Daarbij herhaalde hij dat het geld afkomstig was van een rekening bij een bank die ook onder de Wwft valt.

2.8 Ook na de hiervoor weergegeven correspondentie is de consument gebleven bij zijn weigering om het toegestuurde formulier in te vullen en terug te sturen. Om die reden heeft SIG het account van de consument geblokkeerd.

2.9 Als bijlage bij het verweerschrift is een toelichting van OPP overgelegd. Daarin staat:

> *(...) Op 17-6-2024 heeft [naam consument] opnieuw de gelegenheid gekregen om documentatie ter onderbouwing van de opgegeven bedragen aan te leveren. Op 21-06-2024 hebben wij (...) bevestigd dat het account niet kan worden geheractiveerd, aangezien de gevraagde documenten niet zijn ontvangen. Zonder deze documentatie kunnen wij onze CDD ['customer due diligence' = cliëntonderzoek, toevoeging Kifid] niet afronden. (...)*
> *Uw klant heeft aangegeven dat wij de benodigde informatie bij andere partijen, zoals de bank of de Belastingdienst, dienen op te vragen. Dit is echter niet mogelijk. (...) Derhalve hebben wij om documentatie van uw klant verzocht. [naam consument] heeft geweigerd deze documentatie aan te leveren, waardoor wij genoodzaakt waren de dienst stop te zetten, zoals voorgeschreven in de Wwft (...). (...)*

2.10 Begin 2025 heeft de geldnemer van het project [project 1] het door de consument uitgeleende bedrag afgelost. Dit bedrag is overgemaakt naar het account van de consument. Omdat het account nog steeds geblokkeerd is, kan de consument er niet over beschikken.

Vordering, klacht en verweer

2.11 De consument vordert dat de commissie in haar uitspraak bepaalt dat het hiervoor genoemde cliëntonderzoek en de blokkade van het account achterwege hadden behoren te blijven. De vordering berust op de stelling dat het geld van de consument afkomstig was van een rekening bij een bank die ook al een cliëntonderzoek bij hem had uitgevoerd.

2.12 SIG heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag welke gegevens een financiële dienstverlener in een cliëntonderzoek mag opvragen en of zij een rekening mag blokkeren als de gevraagde informatie niet wordt verstrekt.

3.2 Deze vraag is aan de orde gekomen in eerdere uitspraken van de commissie.[4] Zoals in die uitspraken is overwogen biedt artikel 3 lid 2 Wwft een wettelijke grondslag voor een cliënt-onderzoek. Doel van een dergelijk onderzoek is onder meer een voortdurende controle op transacties, om te verifiëren 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'.[5]

[4] Zie bijvoorbeeld 2023-0613, 2023-1008, 2024-0562 en 2025-0102.
[5] Zie artikel 3 lid 2 onder d Wwft.

3.3 Uit artikel 3 lid 2 Wwft volgt dat voor een informatieverzoek een concrete aanleiding niet vereist is. De instelling moet immers voortdurend controle uitoefenen of mogelijk sprake is van witwassen of ander onoorbaar gedrag. Bovendien is in de hiervoor genoemde uitspraken overwogen dat de Wwft een instelling de vrijheid laat te bepalen hoe zij het cliëntonderzoek inricht. Daarbij geldt wel de begrenzing dat het onderzoek 'redelijk en proportioneel' moet zijn. Ten slotte is in de genoemde uitspraken overwogen dat een financiële dienstverlener een rekening mag blokkeren zolang, bij gebrek aan medewerking van de cliënt, het cliëntonderzoek nog niet is voltooid.[6]

3.4 Aan de hand van het hiervoor omschreven criterium (een financiële dienstverlener mag in een cliëntonderzoek informatie opvragen, mits redelijk en proportioneel, en mag een rekening blokkeren als de informatie niet wordt verstrekt) zal de commissie deze zaak beoordelen. Dit brengt de commissie tot het oordeel dat SIG in verband met een cliëntonderzoek informatie bij de consument mocht opvragen.

3.5 Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat het belegde bedrag afkomstig was van een rekening bij een bank die ook al een cliëntonderzoek op grond van de Wwft had gedaan. SIG heeft erop gewezen dat OPP op grond van de wet verplicht is haar eigen onderzoek te doen en de voor haar onderzoek vereiste gegevens alleen bij de consument kan opvragen. Evenmin kan de consument worden gevolgd in zijn argument dat de informatie pas werd opgevraagd nadat hij het geld al had overgemaakt. Zoals overwogen in 3.3 hiervoor voorziet de Wwft immers in een verplichting tot voortdurende controle. Ten slotte ontbreken aanwijzingen dat het cliëntonderzoek in dit geval onredelijk of disproportioneel was. Op dit punt is van belang dat de consument principieel heeft geweigerd het door SIG toegezonden formulier in te vullen en geen bezwaar heeft gemaakt tegen specifieke vragen in het formulier.

3.6 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

[6] Zie GC Kifid 2023-0613 (3.9) en 2023-1008 (3.3 – 3.7).

Binnen twee weken na verzending 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 2024, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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