Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-294 d.d. 11 oktober 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

De echtgenote van Consument wenst geen kopie van haar legitimatiebewijs te verstrekken aan de bank. De Commissie is van oordeel dat op grond van de Algemene Bankvoorwaarden en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) aan de bank de bevoegdheid toekomt om een afschrift/kopie van een legitimatiebewijs te maken ten behoeve van haar administratie. De gevolgen van weigering om hieraan mee te werken zijn voor rekening en risico van Consument. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschillenbeslechting van Consument;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 september 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt bij Aangeslotene onder andere een en/of rekening aan samen met zijn echtgenote.

2.2. Begin 2011 is uit de administratie van Aangeslotene gebleken dat zij nog niet beschikte over de identificatiegegevens van de echtgenote van Consument. Aangeslotene heeft vervolgens meerdere brieven verzonden met daarin het verzoek om voor 1 april 2011 bij Aangeslotene langs te komen met een geldig legitimatiebewijs, zodat Aangeslotene de identiteit kon verifiëren en de gegevens in haar administratie kon opnemen.

2.3.

Bij brief van 13 april 2011 heeft Aangeslotene wederom de echtgenote van Consument verzocht om voor 29 april 2011 bij Aangeslotene langs te komen om zich te identificeren. In deze brief staat ook vermeld dat indien zij niet tijdig reageert, Aangeslotene zich genoodzaakt ziet om de bankpas of betaalrekening te blokkeren of de bankrelatie te beëindigen.

2.4.

Bij brief van 25 mei 2011 heeft Aangeslotene de echtgenote van Consument wederom verzocht om zich voor 1 juni 2011 bij Aangeslotene te melden, anders zouden de bankpassen per die datum worden geblokkeerd. Deze blokkade zou pas worden opgeheven als een legitimatiebewijs zou worden aangeleverd.

2.5.

Nu de echtgenote van Consument niet tijdig een legitimatiebewijs heeft aangeleverd, is Aangeslotene overgegaan tot blokkering van de bij de en/of rekening behorende bankpassen van zowel Consument alsook zijn echtgenote.

2.6.

Op 23 juni 2011 is de echtgenote van Consument naar Aangeslotene gegaan met haar rijbewijs. Aangeslotene wilde een kopie van het rijbewijs maken om deze aan haar administratie toe te voegen. De echtgenote van Consument heeft dit geweigerd. Aangeslotene heeft de gegevens uit het rijbewijs genoteerd en de bankpassen gedeblokkeerd. Aangeslotene wil evenwel nog steeds een kopie van een legitimatiebewijs van de echtgenote van Consument.

2.7.

Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In de toepasselijke voorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

Artikel 7 Algemene Bankvoorwaarden

De cliënt en zijn vertegenwoordigers zijn verplicht aan de bank alle medewerking te verlenen en informatie te verstrekken voor het vaststellen en verifiëren van onder meer hun identiteit, burgerservicenummer, geboortedatum, burgerlijke staat, handelingsbekwaamheid en -bevoegdheid, huwelijks- of partnerschapsgoederenregime, rechtsvorm, woon- en/of (statutaire) vestigingsplaats, - voor zover van toepassing - hun inschrijvingsnummer in het handelsregister en/of andere registers en hun BTW-nummer. Wijzigingen in deze gegevens moeten zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank worden meegedeeld. De bank mag van documenten, waaruit deze gegevens blijken, kopieën maken, de gegevens registreren en bewaren. Als de cliënt een rechtspersoon of samenwerkingsverband is, zijn de cliënt en zijn vertegenwoordigers tevens verplicht op eerste verzoek van de bank inzicht te verschaffen in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de rechtspersoon of het samenwerkingsverband.

Artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden

Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze

algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.

2.8. Ook is de Wet ter voorkoming van witwassen financieren van terrorisme (hierna: Wwft) van toepassing op de relatie tussen Consument en Aangeslotene. Op grond van de Wwft is Aangeslotene verplicht om haar klanten te identificeren en hun identiteit te verifiëren. Artikel 33 lid 1 Wwft luidt:

1. Een instelling die op grond van deze wet de cliënt heeft geïdentificeerd en zijn identiteit heeft geverifieerd, legt op toegankelijke wijze de volgende gegevens vast:
a. van natuurlijke personen:
1°. de geslachtsnaam, de voornamen, de geboortedatum, het adres en de woonplaats dan wel plaats van vestiging van de cliënt alsmede van degene die namens die natuurlijke persoon optreedt of een afschrift van het document dat een persoonidentificerend nummer bevat en aan de hand waarvan de identificatie heeft plaatsgevonden;
2°. de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het document met behulp waarvan de identiteit is geverifieerd;
3°. de aard van de dienstverlening;

Artikel 5 lid 1 Wwft

Het is een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan of een transactie uit te voeren, indien zij geen cliëntenonderzoek heeft verricht als bedoeld in artikel 3 of indien het cliëntenonderzoek niet heeft geleid tot het in artikel 3, tweede lid, aanhef en onderdelen a, b en c, bedoelde resultaat. Indien de instelling reeds een zakelijke relatie met de cliënt heeft en de instelling niet kan voldoen aan het bepaalde in artikel 3, eerste en tweede lid, aanhef en onderdelen a, b, en c, beëindigt de instelling de desbetreffende zakelijke relatie.

De memorie van toelichting op de Wwft (*Kamerstukken II* 2007-2008, 31238, nr. 3, p. 35) bepaalt ten aanzien van artikel 33 Wwft het volgende:

"Een instelling dient de nodige aandacht te besteden aan het vastleggen van de gegevens van de cliënt. De gegevens uit het cliëntenonderzoek worden immers vastgelegd om in die gevallen waar dat aan de orde is, een melding te verrichten aan het meldpunt, of te kunnen voldoen aan een bevel van een opsporingsinstantie. Om op een efficiënte wijze te voldoen aan de verplichting tot het vastleggen van gegevens wordt in dit artikel de mogelijkheid geboden een afschrift van het document aan de hand waarvan de identificatie heeft plaats gevonden, vast te leggen. Deze verwerking van persoonsgegevens valt onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)."

2.9. Vanuit beleidsoverwegingen wil Aangesloten van al haar bestaande en toekomstige klanten een fotokopie van een legitimatiebewijs in haar administratie opslaan.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van een bedrag van € 500,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene de bankpas van Consument zonder voorafgaande melding heeft geblokkeerd en hij geen gebruik kon maken van de diensten van Aangeslotene. Voorts is Consument van mening dat Aangeslotene niet de bevoegdheid toekomt om een kopie van het legitimatiebewijs van zijn echtgenote te maken. Consument is van oordeel dat zijn echtgenote al in 1999 is geïdentificeerd bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening.

3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. Aangeslotene heeft een beroep gedaan op de niet-ontvankelijkheid van Consument in zijn klacht ex artikel 27 van het Reglement, daar het financiële belang van Consument bij de klacht minder dan € 150,- zou bedragen. De Commissie is van oordeel dat Consument in zijn klacht zijn schade op € 500,- heeft begroot. Aangezien de vraag of Consument schade heeft geleden een vraag is die door de Commissie dient te worden beantwoord, is de klacht van Consument in behandeling genomen. Consument is daarom ontvankelijk in zijn vordering.

4.2. Ten aanzien van de vraag of Aangeslotene de bankpas van Consument mocht blokkeren, overweegt de Commissie als volgt.

4.3. Vaststaat dat Consument en zijn echtgenote samen onder andere een en/of rekening bij Aangeslotene aanhouden. Voorts staat vast dat Aangeslotene diverse brieven aan de echtgenote van Consument heeft verzonden met daarin het verzoek om zich bij Aangeslotene te melden en dat bij niet tijdig reageren de bankpassen worden geblokkeerd.

4.4. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene de echtgenote van Consument ruimschoots de gelegenheid heeft gegeven om aan het verzoek van Aangeslotene te voldoen. Hoewel de Commissie begrijpt dat het blokkeren van de bankpas tot een vervelende situatie voor Consument heeft geleidt, is dit echter onvoldoende om aan te nemen dat er sprake van onredelijk en/zo onzorgvuldig handelen door Aangeslotene.

4.5. Ten aanzien van de vraag of Aangeslotene een kopie van een legitimatiebewijs van de echtgenote van Consument mag verlangen overweegt de Commissie als volgt.

4.6. In artikel 7 van de Algemene Bankvoorwaarden is vastgelegd de cliënt verplicht is alle medewerking te verlenen en informatie te verstrekken voor het vaststellen en verifiëren van onder meer zijn identiteit. Voorts bepaalt artikel 7 van de Algemene Bankvoorwaarden dat Aangeslotene kopieën mag maken van documenten waaruit die gegevens blijken.

4.7. Voorts dient Aangeslotene op grond van de Wwft haar klanten te identificeren en deze gegevens op een toegankelijke wijze vast te leggen. Artikel 33 lid 1 Wwft geeft daarbij de mogelijkheid dat een afschrift (lees: kopie) van het document aan de hand waarvan de klant is geïdentificeerd mag worden gemaakt. Dit wordt in de memorie van toelichting op artikel 33 Wwft herhaald. Vanuit beleidsoverwegingen heeft Aangeslotene ervoor gekozen om gebruik te maken van de mogelijkheid om de gegevens van haar klanten door middel van een kopie van een legitimatiebewijs in haar administratie vast te leggen.

4.8. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene de bevoegdheid toekomt om een afschrift/kopie van een legitimatiebewijs van de echtgenote van Consument te maken. Dit volgt onder meer uit de Algemene Bankvoorwaarden en de Wwft. De wetgever

heeft in artikel 33 Wwft en de memorie van toelichting de bevoegdheid tot het maken van een afschrift immers uitdrukkelijk opgenomen.

4.9. Ook staat het Aangeslotene vrij om te bepalen op welke wijze zij de gegevens van personen die zij heeft geïdentificeerd vast wenst te leggen. Dat zij de keuze heeft gemaakt om die gegevens door middel van een afschrift/kopie van het legitimatiebewijs wenst vast te leggen, behoort tot de beleidsvrijheid van Aangeslotene.

4.10. Consument heeft nog gesteld dat identificatie van zijn echtgenote niet meer noodzakelijk is omdat zij reeds bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening is geïdentificeerd. Het is de Commissie niet gebleken dat de echtgenote reeds zou zijn geïdentificeerd bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening. Daarnaast is uit de administratie van Aangeslotene gebleken dat de echtgenote van Consument nog niet was geïdentificeerd. De Commissie ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de juistheid van de administratie van Aangeslotene.

4.11. Nu Consument en/of zijn echtgenote om hun moverende redenen niet aan het verzoek van Aangeslotene tot het afgeven van een kopie van een legitimatiebewijs wensen mee te werken, dienen de daaruit voortvloeiende (financiële) gevolgen zoals blokkering van bankpassen en/of rekeningen, maar ook het eventuele beëindigen van de bancaire relatie door Aangeslotene (welke bevoegdheid haar toekomt op grond van de Algemene Voorwaarden en de Wwft), voor rekening en risico van Consument en/of zijn echtgenote te komen.

4.12. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.