Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0223
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Robeco Institutional Asset Management B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Robeco
Datum uitspraak	: 18 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

In het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek verplicht Robeco haar cliënten om een vragenlijst in te vullen. De consument is het hier niet mee eens. Hij vindt dat de vragenlijst onnodig inbreuk maakt op zijn privacy. De commissie oordeelt dat Robeco in deze klachtprocedure voldoende duidelijk heeft toegelicht waarom zij bij het cliëntenonderzoek gebruik maakt van de vragenlijst. Robeco mag dan ook van de consument verlangen dat hij deze vragenlijst invult. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Robeco; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van Robeco; en 5) de aanvullende stukken van de consument.

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 en Robeco hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

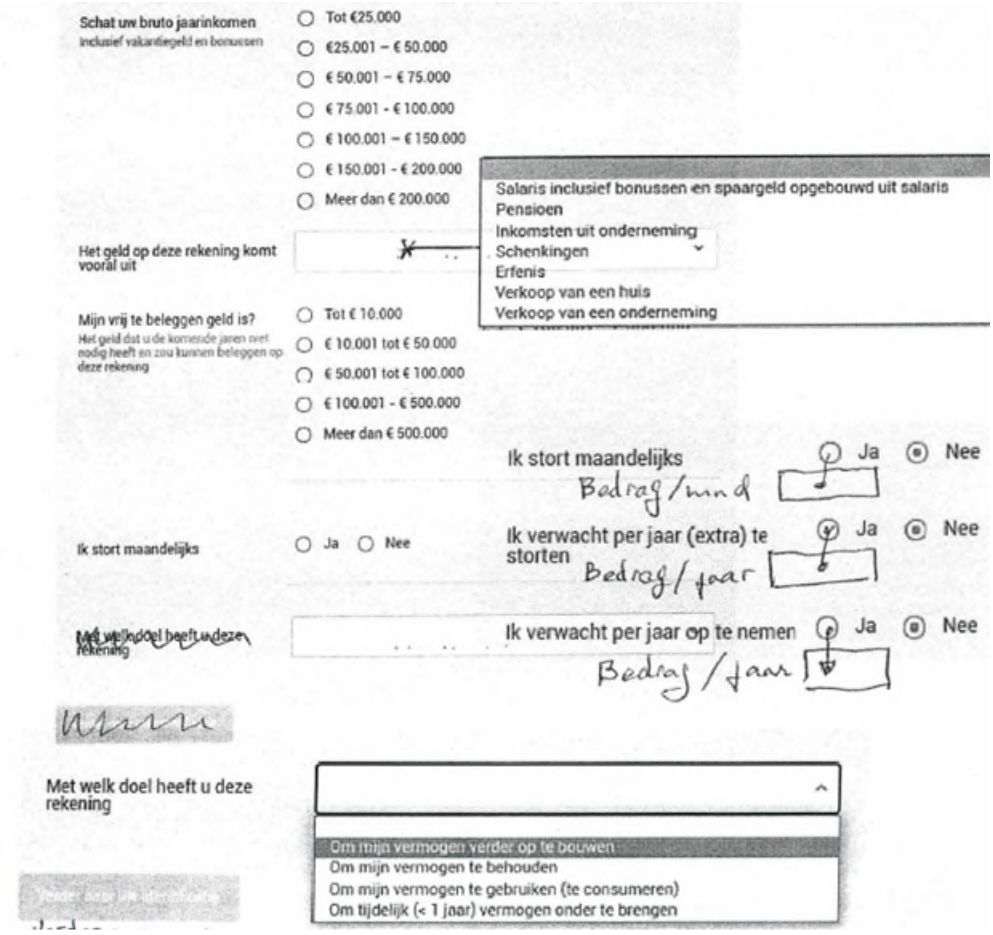
2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij Robeco.

2.2 In het kader van het cliëntenonderzoek dat Robeco op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) moet verrichten, heeft Robeco al haar cliënten verzocht om in te loggen op Mijn Robeco en daar drie stappen te doorlopen: stap 1 "uw gegevens", stap 2 "uw inkomsten en vermogen" en stap 3 "uw identificatie". Bij stap 2 moet een vragenlijst ingevuld worden. Deze vragenlijst bevat vragen over het bruto-jaarinkomen van de cliënt, de bron van de stortingen (bijvoorbeeld salaris), het vrij te beleggen vermogen, maandelijkse stortingen, jaarlijkse (extra) stortingen en jaarlijkse opnames.

2.3 De consument heeft de volgende afbeelding van deze vragenlijst overgelegd:



De klacht en vordering

2.4 De consument is het niet eens met de vragenlijst van Robeco. Hij vindt dat de vragenlijst onnodig inbreuk maakt op zijn privacy. Bovendien is de vragenlijst een nietszeggende momentopname die zonder enige verificatie ingevuld kan worden.

Verder bevat de vragenlijst voorgekookte antwoorden: zo kan bij de vraag "het geld op deze rekening komt vooral uit" slechts één antwoord gekozen worden uit een selectie van 7 antwoorden; een combinatie van genoemde antwoorden wordt niet geboden. Voor de consument is het daardoor onmogelijk om deze vraag naar waarheid in te vullen. De consument benadrukt dat hij geen bezwaar heeft tegen stap 1 en stap 3 van het cliëntenonderzoek. Hij kan echter pas naar stap 3 als de vragenlijst (stap 2) ingevuld is. Doordat hij de vragenlijst niet wenst in te vullen, kan het cliënten-onderzoek niet afgerond worden en daardoor heeft Robeco zijn beleggingsrekening geblokkeerd.

2.5 De consument vordert dat Robeco hem niet langer verplicht om de vragenlijst in te vullen en dat Robeco de blokkade van zijn beleggingsrekening ongedaan maakt. Daarnaast vordert hij – gelet op de tijd en moeite die hij in deze zaak heeft moeten steken – een schadevergoeding van € 6.000,-.

Het verweer

2.6 Robeco heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of Robeco de consument mag verplichten om de vragenlijst in te vullen.

3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang dat Robeco alleen persoonsgegeven mag verwerken als daar een verwerkingsgrondslag voor is in de zin van artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Eén van die grondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op Robeco rust.

3.3 De wettelijke verplichting waar het in deze zaak om gaat, is de uit de Wwft voortvloeiende verplichting voor Robeco om een cliëntenonderzoek te verrichten. Op grond van artikel 3 lid 2 onder d Wwft moet het cliëntenonderzoek een instelling (zoals Robeco) in staat stellen om "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".

3.4 In dat kader moet een instelling voor elke cliënt een transactieprofiel opstellen. Door een transactieprofiel op te stellen kunnen instellingen monitoren dat de transacties die tijdens de duur van de relatie verricht worden, overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel. Door het verwachte transactie-gedrag van de cliënt in beeld te brengen kunnen instellingen toetsen of de door de cliënt uitgevoerde transacties daarvan afwijken. Indien bepaalde transacties afwijken, dan komt dit naar voren in de transactiemonitoring en is dit aanleiding voor het doen van verder onderzoek of aanleiding om onderzoek te doen naar de bron van de middelen.

3.5 Verder is van belang dat het Wwft-cliëntenonderzoek een resultaatsverplichting is. In de Wwft is namelijk voor een *principle based* benadering gekozen. Dit betekent dat de Wwft niet gedetailleerd voorschrijft hoe het cliëntenonderzoek moet worden verricht, maar tot welk resultaat het onderzoek moet leiden.[1] Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf. Robeco heeft daarmee dus een zekere beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht.

3.6 Robeco heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van een vragenlijst. In deze klachtprocedure heeft Robeco ook toegelicht waarom zij informatie opvraagt door middel van een vragenlijst. Het heeft voornamelijk te maken met het feit dat Robeco geen bank is. Een bank die een betaalrekening aanbiedt, beschikt immers al over relatief veel informatie van een cliënt waarmee zij een transactieprofiel kan samenstellen: zij herkent namelijk de herkomst van de stortingen op een rekening aan de afzender en kan daar patronen in herkennen (bijvoorbeeld een maandelijkse salarisstorting, met als kenmerk 'salaris' en als afzender de naam van de werkgever). Robeco kan deze informatie niet herleiden uit de stortingen op haar cliëntrekeningen. Robeco ziet alleen het nummer van de tegenrekening met als afzender de naam van de bank. Om toch inzicht te krijgen in het verwachte transactiegedrag van haar cliënten, stelt Robeco daar vragen over door middel van de vragenlijst.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft Robeco hiermee duidelijk toegelicht waarom zij bij het cliëntenonderzoek gebruik maakt van de vragenlijst. De argumenten van de consument maken dit niet anders. De consument vindt de vragenlijst een niets-zeggende momentopname met voorgekookte antwoorden. Hij komt hiermee op tegen de *inrichting* van het cliëntenonderzoek.

---

[1] Zie Memorie van Toelichting Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), *Kamerstukken II* 2007/08, 31 238 nr. 3, p. 6.

De commissie roept in herinnering dat het Wwft-cliëntenonderzoek een resultaats-verplichting is en dat Robeco dus een zekere ruimte heeft om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek – waaronder de vragenlijst – inricht.

3.8 Dit alles leidt tot de conclusie dat Robeco van de consument mag verlangen dat hij de vragenlijst invult. Als een cliënt niet wil meewerken aan het cliëntenonderzoek, dan heeft dat als uiterste consequentie dat de relatie beëindigd wordt (zie artikel 5 lid 3 Wwft). Dat Robeco als tijdelijke tussenoplossing de beleggingsrekening van de consument eerst geblokkeerd heeft – en die blokkade overigens tijdelijk ongedaan heeft gemaakt gedurende de Kifid-procedure – vindt de commissie niet onterecht.

3.9 De slotsom is dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

3.10 Naar het oordeel van de commissie rechtvaardigt het belang van deze zaak – vooral de omstandigheid dat vergelijkbare vraagpunten over (de omvang van) het cliënten-onderzoek in andere zaken aan de orde kunnen komen – dat de consument hoger beroep kan instellen. De commissie zal daarom, op de voet van artikel 2.2 aanhef en onder a van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, bepalen dat voor de consument hoger beroep openstaat.

4. De beslissing

De commissie:

a) wijst de vordering van de consument af; en

b) bepaalt dat de consument tegen deze uitspraak hoger beroep kan instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

In overweging 3.10 en in de beslissing is vermeld dat de consument tegen deze uitspraak hoger beroep kan instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van de uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep staat op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.