Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0678

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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; 2) het verweerschrift van Rabobank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Rabobank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij Rabobank een betaalrekening geopend. In 2025 heeft Rabobank vragen en vervolgvragen gesteld over de herkomst van drie bijschrijvingen op zijn betaalrekening en de overboekingen van deze bedragen naar cryptoplatformen. De consument stelt dat Rabobank ten opzichte van hem niet zorgvuldig heeft gehandeld. Hij vindt dat hij de vragen van Rabobank afdoende heeft beantwoord en dat de aanvullende vragen van Rabobank niet noodzakelijk en disproportioneel waren. De consument vordert een verklaring voor recht dat dat zo is. Rabobank voert verweer en is van mening dat zij wettelijk verplicht was de vragen en de vervolgvragen in het kader van haar cliëntenonderzoek aan de consument te stellen. De commissie oordeelt dat Rabobank de vragen heeft mogen stellen en constateert dat de herkomst van de drie bijschrijvingen niet is komen vast te staan. Daardoor heeft Rabobank haar cliëntenonderzoek niet kunnen afronden en aanvullende vragen moeten stellen. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Rabobank is verplicht om cliëntenonderzoek uit te voeren

3.1 Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consument ongegrond. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat Rabobank ten opzichte van de consument onzorgvuldig heeft gehandeld.

3.2 De commissie begrijpt dat tussen partijen niet (meer) in geschil is dat Rabobank vragen aan de consument mocht stellen over de herkomst van de drie bijschrijvingen op zijn betaalrekening en de overboekingen van deze bedragen naar cryptoplatformen. In dit verband heeft te gelden dat Rabobank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) een verantwoordelijkheid heeft 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 Rabobank onderzoeken uitvoeren bij haar cliënten.[1]

De (vervolg)vragen over de herkomst van de drie bijschrijvingen waren terecht

3.3 De consument stelt dat Rabobank onzorgvuldig ten opzichte van hem heeft gehandeld door hem vervolgvragen te blijven stellen over de drie bijschrijven en de overboekingen naar cryptoplatformen. Volgens de consument waren deze aanvullende vragen niet nodig en niet proportioneel. Deze stelling is onjuist. De cliëntenonderzoeken die Rabobank moet uitvoeren, houden onder meer in dat Rabobank een voortdurende controle uitoefent op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van deze relatie worden verricht. Rabobank moet zich ervan vergewissen 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.[2]

3.4 Vast staat in dit verband dat Rabobank de consument in ieder geval op 6 november 2025, op 7 november 2025 en op 14 november 2025 schriftelijk vragen heeft gesteld over de herkomst van de drie bijschrijvingen. Voor de commissie is verder voldoende komen vast te staan dat de consument geen documenten aan Rabobank heeft verstrekt aan de hand waarvan Rabobank de herkomst van die bijschrijvingen zou hebben kunnen vaststellen. In het procesdossier ontbreken dergelijke documenten. Gelet daarop is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat Rabobank haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden en – bij gebrek aan enige schriftelijke en/of administratieve onderbouwing waaruit iets anders blijkt – niet heeft kunnen uitsluiten dat de drie bijschrijvingen uit illegale activiteiten zijn verkregen.

---

[1] Een instelling verricht op grond van artikel 3 lid 1 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) cliëntenonderzoek. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en sub d Wwft.

Daarbij benadrukt de commissie dat het dus niet zo is dat voor haar is komen vast te staan dat de consument de drie bijschrijvingen *daadwerkelijk* heeft verkregen uit illegale activiteiten. Voor de commissie is enkel in voldoende mate komen vast te staan dat Rabobank dit niet heeft kunnen *uitsluiten* en dat zij daarom haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. Dat Rabobank vervolgens aanvullende vragen hierover aan de consument heeft gesteld, is naar het oordeel van de commissie niet onbegrijpelijk en niet onredelijk. Het doel hiervan was om haar cliëntenonderzoek te kunnen afronden. Bij dat oordeel speelt ook een rol dat de drie bijschrijvingen geen kleine bedragen zijn, maar een gezamenlijk bedrag van € 62.359,- vertegenwoordigen.

Rabobank heeft terecht beëindiging van de zakelijke relatie aangekondigd

3.5 Voor zover de consument betoogt dat Rabobank ten onrechte heeft gedreigd de zakelijke relatie met hem te beëindigen, faalt dit betoog. Als Rabobank haar cliëntenonderzoek niet kan voltooien of als het gebruik door de klant van de betaalrekening(en) een (ander) onacceptabel risico op witwassen of terrorismefinanciering vormt, moet zij de relatie met die klant beëindigen.[3] Rabobank kan in dat geval immers het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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 van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[3] Zie artikel 5 lid 3 Wwft.

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.

(...)

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.

(...)