Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0411

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, de heer A.E. Tevel, mr. A. Wigger, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1 en mevrouw [naam 2] verder te noemen consument 2, samen te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindiging bancaire relatie. Registratie persoonsgegevens op CAAML-Lijst voor vijf jaar. Privacy schending.
De bank heeft de consumenten onder meer informatie gevraagd over transacties op de betaalrekeningen en over de bronnen van hun vermogen. De consumenten zijn van mening hieraan grotendeels voldaan te hebben maar vinden tegelijkertijd dat de bank om veel te veel informatie heeft gevraagd. De bank heeft geconcludeerd dat zij het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden en heeft mede daarom de bankrelatie met de consumenten beëindigd. Daarnaast heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten op de CAAML-Lijst geplaatst. De consumenten vragen zich af of de bank op terechte gronden zowel tot beëindiging van hun bankrelatie heeft kunnen komen als hun persoonsgegevens op de CAAML-Lijst heeft kunnen plaatsen. De commissie heeft geoordeeld dat de bank gerechtigd was tot beëindiging van de bankrelatie over te gaan. De commissie heeft daarnaast geoordeeld dat de bank op terechte gronden tot registratie van de persoons-gegevens van consumenten is overgegaan. De klacht van consument 1 over de schending van zijn privacy heeft de commissie gegrond verklaard. Dit leidt ertoe dat één klacht onderdeel gegrond is geacht en de overige klachtonderdelen ongegrond.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 maart 2024. Op de hoorzitting was namens de consumenten, consument 1 aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 3] en de heer mr. [naam 3] (advocaat kantoorhoudende te Amsterdam).

1.3 Partijen zijn voorafgaand aan de mondelinge behandeling geïnformeerd over de gewijzigde samenstelling van de behandelend commissie inhoudende dat de rol van voorzitter door de heer mr. dr. D.P.C.M. Hellegers wordt vervuld. Partijen hebben desgevraagd laten weten daartegen geen bezwaar te hebben.

1.4 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hielden bij de bank gemeenschappelijke betaalrekeningen (hierna: betaalrekening(en)) aan.

2.2 Consument 2 hield voor haar eenmanszaak een ondernemersrekening bij de bank aan waarover consument 1 was gemachtigd.

2.3 Consument 1 is als secretaris verbonden geweest aan een stichting. Deze stichting bankierde bij de bank.

2.4 Op de overeenkomsten tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing.

2.5 Consument 1 is werknemer (geweest) bij een geldwisselkantoor (hierna: bedrijf Z) dat betrokken is in een strafrechtelijk onderzoek.

2.6 De bank heeft per brief van 18 april 2023 de consumenten in het kader van cliënten-onderzoek veertien vragen gesteld over de herkomst van diverse transacties en de bronnen van hun vermogen. De vragen van de bank zagen onder meer op de financiering van de derde woning, op een overboeking van de betaalrekening naar de heer X en een overboeking van de ondernemersrekening naar de heer X op dezelfde dag, op de met de heer X gesloten geldleningsovereenkomsten, op een overboeking van € 74.350,- naar een in het buitenland aangehouden bankrekening en op betrokkenheid van consument 1 bij een strafrechtelijk onderzoek.

2.7 Consument 2 heeft de bank op 15 mei 2023 gemaild dat consument 1 de gestelde vragen vanwege ziekte niet kan beantwoorden en dat zij dit zal proberen te doen. In dat verband heeft consument 2 de stelling van de bank over de positie die consument 1 bij bedrijf Z innam en tegen welk bedrijf het Openbaar Ministerie een strafrechtelijk onderzoek heeft ingesteld, gemotiveerd weersproken. Verder heeft consument 2 toegelicht dat de derde woning is gekocht met de overwaarde van hun hoofdverblijf en met wat spaargeld. Over een lening aan de heer X heeft consument 2 geschreven dat het geleende bedrag is overgemaakt vanaf de betaalrekeningen bij de bank en van een bij een andere bank aangehouden rekening.

2.8 De bank heeft hierop de consumenten bij brief van 16 mei 2023 een finaal informatie-verzoek toegestuurd met elf vragen. De consumenten hebben niet op die brief gereageerd.

2.9 De bank heeft de bancaire relatie met de consumenten en met de onderneming van consument 2 beëindigd. De bank heeft dit aangekondigd aan ieder afzonderlijk per brief van 8 augustus 2023.

2.10 Als reden om de bankrelatie met consument 1 te beëindigen heeft de bank geschreven dat zij consument 1 als bestuurder van de stichting om opheldering heeft gevraagd en dat niet alle gestelde vragen zijn beantwoord. Verder staat in de brief van 8 augustus 2023 *"(...) Daar komt bij dat gelet op de recente ontwikkelingen met betrekking tot de inval van het Openbaar Ministerie (OM) bij* [naam bedrijf Z] *, de negatieve berichtgeving daaromtrent en vanwege uw rol als boekhouder bij* [naam bedrijf Z], *de bank onvoldoende comfort heeft bij het voortzetten van de bancaire relatie. Ook vanwege het feit dat zowel* [naam bedrijf Z] *als u, beide onderwerp zijn in het strafrechtelijk onderzoek van het OM. Om deze reden(en) wordt de bancaire relatie met u beëindigd. (...)"*

2.11 Als reden om de bankrelatie met consument 2 te beëindigen heeft de bank geschreven dat zij consument 2 vanwege haar rol als eigenaar van een onderneming om opheldering heeft gevraagd en dat niet alle gestelde vragen zijn beantwoord. Voorts staat er in de aan consument 2 gerichte brief van 8 augustus 2023:
"(...) Het gebrek aan informatie en inzicht, waarbij onduidelijkheid bestaat omtrent de herkomst van de financiële middelen en onduidelijkheid bestaat omtrent de bron van het vermogen, brengt voor de bank niet in te schatten risico's met zich mee. Hierdoor kan de bank niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen voldoen. Dit soort risico's kan en mag de bank niet aanvaarden. De bank kan hierdoor niet uitsluiten dat de producten en diensten (bedoeld of onbedoeld) oneigenlijk en/of onrechtmatig worden gebruikt. Om deze reden(en) wordt de bancaire relatie met u beëindigd. (...)"

2.12 Voorts staat er in deze brieven van de bank dat de persoonsgegevens van de consumenten op de CAAML-Lijst worden geplaatst voor een periode van vijf jaar.

2.13 In de brief van de bank gericht aan consument 1 staat hierover *"(...) De bank heeft een klantenonderzoek uitgevoerd naar de stichting en naar u in privé. De uitkomsten van dit klantenonderzoek hebben (integriteits)risico's aan het licht gebracht die niet door de bank kunnen worden geaccepteerd. Het betreft onduidelijkheid omtrent de herkomst van de financiële middelen en onduidelijkheid over de bron van het vermogen. Onze poortwachtersfunctie brengt met zich mee dat de bank deze uitkomsten moet registeren, ondanks dat de klantrelatie is beëindigd met de stichting. Dit doen wij op de zogenaamde CAAML-Lijst. Vanwege uw rol en betrokkenheid als bestuurder, waarbij u een controlerende functie heeft (gehad), worden uw persoonsgegevens opgenomen voor een periode van vijf jaar. Het doel van deze vastlegging is dat de bank inclusief haar dochterondernemingen, worden geïnformeerd over de uitkomsten van het klantenonderzoek aangezien er risico's zijn geconstateerd ten aanzien van een klantrelatie met u en uw rol en betrokkenheid als bestuurder.*

Hierdoor is het mogelijk dat de bank niet (meer) kan voldoen aan haar wettelijke verplichtingen. Deze vastlegging wordt niet gedeeld met andere financiële instellingen.

Wat is het gevolg van de opname van uw persoonsgegevens op de CAAML-Lijst voor u in de toekomst?
Dit betekent dat als u binnen de voornoemde periode (opnieuw) bij de bank (of bij één van haar dochterondernemingen) klant mocht willen worden, wij de uitkomsten van het uitgevoerde klantenonderzoek naar de stichting en de vastlegging van uw persoonsgegevens zullen meenemen bij de beoordeling van uw aanvraag. Dit kan, maar hoeft niet, te resulteren in een weigering van uw aanvraag(...)"

2.14 In de brief van de bank gericht aan consument 2 staat hierover *"(...) De bank heeft een klantenonderzoek uitgevoerd naar de onderneming en naar u in privé. De uitkomsten van dit klantenonderzoek hebben (integriteits)risico's aan het licht gebracht die niet door de bank kunnen worden geaccepteerd. Het betreft onduidelijkheid omtrent de exacte bedrijfsactiviteiten. Onze poortwachtersfunctie brengt met zich mee dat de bank deze uitkomsten moet registeren, ondanks dat de klantrelatie is beëindigd met de onderneming. Dit doen wij op de zogenaamde CAAML-Lijst. Vanwege uw rol en betrokkenheid als eigenaar, waarbij u een controlerende functie heeft (gehad), worden uw persoonsgegevens opgenomen voor een periode van vijf jaar. Het doel van deze vastlegging is dat de bank inclusief haar dochterondernemingen, worden geïnformeerd over de uitkomsten van het klantenonderzoek aangezien er risico's zijn geconstateerd te aanzien van een klantrelatie met u en uw rol en betrokkenheid als eigenaar. Hierdoor is het mogelijk dat de bank niet (meer) kan voldaan aan haar wettelijke verplichtingen. Deze vastlegging wordt niet gedeeld met andere financiële instellingen(...)"*

2.15 De consumenten hebben tegen dit besluit van de bank bezwaar aangetekend omdat zij niet begrijpen waarom de bankrelatie wordt beëindigd en hun gegevens op de CAAML-Lijst worden geplaatst.

2.16 De bank heeft dit bezwaar bij brief van 14 september 2023 afgewezen en haar besluiten neergelegd in de brieven van 8 augustus 2023 gehandhaafd. De consumenten hebben tot en met 13 november 2023 de tijd gekregen om hun producten en/of diensten elders onder te brengen.

2.17 Over het naar de stichting uitgevoerde klantenonderzoek staat in de brief van 14 september 2023 van de bank dat zij op 14 juli 2022 telefonisch contact heeft opgenomen met consument 1 en de heer [naam, hierna: X] en dat toen de meeste vragen zijn beantwoord. Verder staat daarin dat niet meer gereageerd is op verzoeken om nadere stukken in te sturen. En voorts dat de bank aanneemt dat de mail die zij in het kader van dat onderzoek heeft ontvangen en waarin de reden is toegelicht om weer gebruik te kunnen maken van de rekening van de stichting, van consument 1 afkomstig moet zijn. Dit omdat op die mail als afzender staat [naam consument 1@naam bedrijf Z] met de heer X in de "cc". En verder staat er in de brief van de bank van 14 september 2023 dat consument 1 de jaarrekening van de stichting heeft aangeleverd en enkele facturen.

Maar dat de stichting niet meer heeft gereageerd op de daarna van de bank in 2022 en in 2023 toegestuurde herinneringsbrieven om alle openstaande vragen van de bank te beantwoorden. Tot slot wijst de bank erop dat in haar brieven die naar aanleiding van dit uitgevoerde klantenonderzoek zijn verstuurd staat dat het niet meewerken aan het klantenonderzoek gevolgen kan hebben voor de stichting en de bij die stichting betrokken personen zoals bestuurders, zoals het heroverwegen van de bancaire relaties door de bank.

De klacht en vordering

2.18 De consumenten vinden dat de beëindiging door de bank van hun bankrelatie gebaseerd is op slechte aannames en beschuldigingen van diverse strafbare feiten. De consumenten vinden de wijze waarop de bank met hen is omgegaan niet juist. Zij zijn al jaren klant bij de bank en alles is transparant. De consumenten zijn van mening dat het beëindigen van de bancaire relatie en het plaatsen van hun gegevens op de CAAML-Lijst slecht kan zijn voor hen. De consumenten willen dat onderzocht wordt of de bank hun bancaire relatie mocht beëindigen en of de bank hun persoonsgegevens op de CAAML-Lijst mocht plaatsen. Tot slot klagen de consumenten over de privacy schending door de bank van consument 1. De naam van de consument 1 is door de bank gebruikt bij het opvragen van informatie bij een goede kennis, waarbij is doorgegeven dat consument 1 crimineel is. De consumenten hebben hun klacht als volgt onderbouwd.

2.19 Consument 1 is alleen secretaris geweest van de stichting, voor de rest waren de voorzitter en de penningmeester met het bestuur van de stichting belast. In de stichting gebeurde in feite niets behalve het verhuren van een pand en het steunen van goede doelen met de ontvangen huur. Consument 1 deed bijna niets met de stichting. En hij is ook geen UBO. Het is voor consument 1 dan ook onduidelijk waarom de bankrelatie wordt beëindigd. De stichting deed al heel lang niets meer met de rekening van de bank en die rekening kon worden opgezegd. Consument 1 is nooit door de bank om opheldering gevraagd. De penningmeester heeft '*één en ander*' naar de bank gestuurd en alleen de jaarcijfers ontbraken nog.

2.20 Het finale verzoek van de bank van 16 mei 2023 bevatte dezelfde vragen als die gesteld waren in haar verzoek van 18 april 2023. De consumenten hebben de op 18 april 2023 gestelde vragen al beantwoord in hun mail van 15 mei 2023 en toen ook documenten meegestuurd. Tijdens de zitting heeft consument 1 verteld niet alle vragen van de bank te hebben beantwoord omdat de bank veel te veel vraagt zoals ook recent in de media naar voren is gekomen. De consumenten zijn al jarenlang klant bij de bank en de bank kan alles inzien, waarmee de consumenten richting de bank transparant zijn. Consument 2 heeft niets van doen met bedrijf Z. De consumenten vinden dat ze als criminelen worden behandeld door de bank.

2.21 Dat de bank de privacy van consument 1 heeft geschonden blijkt uit de aan het dossier toegevoegde brief, aldus de consumenten. In de brief die de bank naar een andere klant stuurde is de naam van consument 1 opgenomen.

En verder staat daarin dat consument 1 als CFO recent negatief in het nieuws is gekomen vanwege een strafrechtelijk onderzoek naar bedrijf Z. Consument 1 is geen CFO maar heeft als boekhouder bij dat bedrijf gewerkt. Die klant wist niet dat consument 1 verdachte was totdat hij die brief kreeg. Consument 1 werkt niet meer bij bedrijf Z, hij heeft inmiddels ontslag genomen.

Het verweer

2.22 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie zijn drie vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de bank de bancaire relatie met de consumenten mocht beëindigen. De tweede vraag luidt of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht registreren op de CAAML-Lijst. En de derde vraag luidt of de bank de privacy van consument 1 heeft geschonden. De commissie beantwoordt deze vragen hieronder.

De bank mocht de bancaire relatie beëindigen

3.2 De bank is in beginsel bevoegd de bankrelatie met de consumenten op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV. Op grond van die bepaling staat het de bank vrij de relatie met de consumenten op te zeggen als daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan de consumenten is meegedeeld.

3.3 De commissie merkt daarbij op dat de rechten en verplichtingen van partijen niet alleen worden bepaald door de afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt. Die rechten en verplichtingen worden ook beheerst door de redelijkheid en billijkheid, zie hiervoor artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarnaast is de verplichting voor de bank om rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten ook vastgelegd in artikel 2 ABV. Enerzijds wordt meegewogen het belang van de consumenten om te kunnen deelnemen aan het bancaire verkeer en de bijzondere maatschappelijke positie van de bank daarbij. Anderzijds geldt dat de bank de verantwoordelijkheid heeft risico's in het betalingsverkeer te beperken[1].

[1] Zie Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031), GC Kifid 2017-267 en 2020-637.

3.4 Voor de commissie staat vast dat bij de bank onder meer vragen zijn gerezen over de financiering van de derde woning, de overboekingen naar de heer X, de met de heer X gesloten geldleningsovereenkomsten, een overboeking naar een in het buitenland aangehouden bankrekening en de betrokkenheid van consument 1 bij een strafrechtelijk onderzoek. Ook wordt hierbij van belang geacht dat de consumenten niet alle vragen in de brieven van 18 april 2023 en 16 mei 2023 hebben beantwoord. De commissie gaat voorbij aan de (niet onderbouwde) stelling van consumenten dat de bank veel te veel heeft gevraagd. Dat van overvragen sprake zou zijn is de commissie niet gebleken.

3.5 Gegeven het hiervoor geschetste toetsingskader in relatie tot de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden is de commissie van oordeel dat de bank de bancaire relatie met de consumenten mocht opzeggen. Daarbij is gegeven deze omstandigheden de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Hierbij wordt meegewogen dat de bank een redelijke opzegtermijn heeft gehanteerd en de consumenten kunnen deelnemen aan het economisch verkeer via hun elders aangehouden bankrekeningen. Het is om deze redenen dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

De bank mocht de persoonsgegevens van consumenten op de CAAML-Lijst plaatsen

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens te weten de NAW-gegevens van consumenten[2] op de CAAML-Lijst voor vijf jaar mocht plaatsen. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

3.7 Wat de opname van de persoonsgegevens van consumenten betreft overweegt de commissie als volgt. Het opnemen van persoonsgegevens op de CAAML-Lijst, een interne waarschuwingslijst, is een verwerking van persoonsgegevens. De commissie dient wat het toetsingskader betreft te toetsen of deze verwerking voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[3] Dit betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn. In dit geval gaat het om een registratie van artikel 6 lid 1 sub f. Dit betekent dat er een gerechtvaardigd belang moet zijn om de gegevens te registreren en dat de bank een afweging moet maken tussen het belang van de bank om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de betrokken persoon om niet geregistreerd te staan.[4] Bij die verwerking dienen de criteria zoals opgenomen in artikel 5 AVG in acht te worden genomen.

[2] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0250, overweging 2.17.
[3] Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
[4] Zie ook Hoge Raad 3 december ECLI:NL:HR:2021:1814.

In artikel 5, eerste lid, onder b AVG is ten eerste bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden moeten worden verzameld en ten tweede mogen zij niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt. Lid 1 onder e van dat artikel bepaalt dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan voor het doeleinde van de verwerking noodzakelijk is, het zogenoemde beginsel van dataminimalisatie. De bank dient zelf de bewaartermijn te bepalen, rekening houdende met het beginsel van dataminimalisatie.

3.8 De bank heeft toegelicht dat de uitkomsten van haar klantenonderzoek naar consumenten in privé integriteitsrisico's aan het licht hebben gebracht die niet door haar kunnen worden geaccepteerd, te weten de onduidelijkheid over de herkomst van de financiële middelen en onduidelijkheid over de bron van het vermogen. Volgens de bank hebben de consumenten deze onduidelijkheden in onvoldoende mate weggenomen en brengt dit voor de bank niet in te schatten risico's met zich mee. De bank heeft hieraan toegevoegd dat de consumenten ondanks de nodige verzoeken daartoe niet al haar vragen hebben beantwoord. Het is vanwege deze feiten en omstandigheden dat zij niet aan de op haar rustende verplichtingen kan voldoen, aldus de bank. Vanwege deze situatie kan zij niet uitsluiten dat de producten en diensten (bedoeld of onbedoeld) oneigenlijk en/of onrechtmatig worden gebruikt, zo stelt de bank.

3.9 Gelet op het hiervoor genoemde toetsingskader en de door de bank aangevoerde feiten en omstandigheden, is de commissie van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens op de CAAML-Lijst van de bank gerechtvaardigd zijn. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat zij belang heeft bij de registratie. Daarbij komt dat consumenten niet of onvoldoende hebben onderbouwd waarom hun belangen bij de verwijdering van de registratie zwaarder moeten wegen dan het belang van de bank bij de handhaving daarvan.

3.10 De commissie ziet geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de registratie te verwijderen of de duur daarvan te verkorten. Consumenten hebben geen feiten en/of omstandigheden aangedragen op grond waarvan geconcludeerd kan worden dat de termijn van 5 jaar disproportioneel zou zijn. Hierbij is eveneens van belang dat de gevolgen van de registratie op de CAAML-Lijst beperkt zijn. De registratie werkt namelijk alleen binnen de organisatie van de bank. Consumenten worden dan ook niet beperkt in het aangaan van een bancaire relatie met andere banken. Bovendien kunnen consumenten deelnemen aan het economisch verkeer via hun andere bankrekeningen. Dit alles leidt ertoe dat dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

De bank heeft de privacy van consument 1 geschonden

3.11 De commissie stelt allereerst vast dat de gedeelde gegevens van consument 1 kwalificeren als persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 AVG. De commissie concludeert dat de bank door het delen van de gegevens van consument 1 en een derde niet heeft voldaan aan het hiervoor geschetste toetsingskader voor de verwerking van persoonsgegevens.

3.12 Allereerst omdat, anders dan door de bank is gesteld, de desbetreffende informatie niet uit openbare bronnen is te herleiden, zoals het persbericht van het OM en het krantenartikel. En daarnaast omdat niet valt in te zien waarom het delen van deze persoonsgegevens met een derde voor de bank in het kader van haar klantenonderzoek naar deze derde, gerechtvaardigd zou zijn. Dit betekent dat sprake is van een inbreuk op de AVG. Dit klachtonderdeel wordt dan ook gegrond geacht.

4. De beslissing

De commissie beslist:

- dat de bank de privacy van consument 1 heeft geschonden;
- dat al het overige of meer gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 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 2 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving:

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 - Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

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

§ 2.1. Cliëntenonderzoek
Artikel 3
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, (...)
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.
(...)
5 Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;
b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;

c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;
d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;
f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;
g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.
6 Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.
7 In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel n, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,– bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,– of meer.
8 Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.
9 Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.
10 Het eerste tot en met het negende lid en het elfde lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel o.
11 Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden.
12 De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Externe link :Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64). (...)

Artikel 5
1 Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij:
a. zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3, of ten aanzien van die cliënt onderzoek is verricht conform artikel 3 of op daarmee overeenkomende wijze door:
1°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdelen a tot en met e, met zetel in Nederland of een andere lidstaat;
2°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, waaraan een vergunning als bedoeld in artikel 3, eerste en tweede lid, of artikel 4, eerste lid, onderdeel c, van de Wet toezicht trustkantoren 2018 is verleend; 3°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, tweede lid en derde lid, of een bijkantoor daarvan met zetel onderscheidenlijk vestigingsplaats in Nederland of een andere lidstaat;
4°. een instelling als bedoeld onder 1° of 3°, met zetel in een door Onze Minister van Financiën aangewezen staat die geen lidstaat is, in welke staat wettelijke voorschriften van toepassing zijn die gelijkwaardig zijn aan het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vijfde en achtste lid, en artikel 8,

eerste lid, en er toezicht wordt uitgeoefend op de naleving van die voorschriften, of een bijkantoor van de instelling in Nederland;
5°. een bijkantoor of meerderheidsdochteronderneming, gevestigd in een staat die geen lidstaat is, van een instelling als bedoeld onder 1° of 3° met vestiging in Nederland of in een andere lidstaat, indien het bijkantoor of de meerderheidsdochteronderneming deel uitmaakt van dezelfde groep en volledig voldoet aan de op het niveau van de groep geldende gedragslijnen en procedures overeenkomstig artikel 2f, eerste tot en met derde lid;
(...)
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.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan: (...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.