**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-302**
**d.d. 12 augustus 2014**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter, terwijl mr. L.T.A. van Eck als secretaris)**

## Samenvatting

Consument wilde begin 2013 haar nieuwe betaalpas ophalen. Doordat zij weigerde haar identiteitsbewijs te laten kopiëren en scannen, heeft Aangeslotene haar geen nieuwe betaalpas verstrekt. De Commissie overweegt dat Aangeslotene, gelet op wettelijke vereisten, het beleid heeft mogen voeren dat zij van al haar klanten van vóór 1 januari 2007 om het identiteitsbewijs heeft verzocht om dit vervolgens (na te hebben gescand op echtheid) in haar administratie vast te leggen. Consument heeft echter bezwaar gemaakt tegen dit beleid. Aangeslotene had daardoor eerst het dossier van Consument op identiteitsverplichtingen moeten controleren, alvorens zij besloot tot het niet verstrekken van een nieuwe betaalpas en het blokkeren van de oude betaalpas van Consument. Hoewel Aangeslotene verwijtbaar heeft gehandeld, zullen de vorderingen van Consument grotendeels worden afgewezen.

Consument,

tegen

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene,

## 1. Procesverloop

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 geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 3 december 2013;
- de brief van Consument van 18 februari 2014, met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen.

## 2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft sinds lange tijd een bancaire relatie met Aangeslotene, op grond waarvan zij een betaalrekening bij Aangeslotene aanhoudt.

3.2. De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) is van toepassing op de relatie tussen Consument en Aangeslotene. De Wwft vermeldt, voor zover relevant:

> "*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;*
>
> *(…)*
>
> *e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is;*
>
> *(…)*
>
> *g. in voorkomend geval, de natuurlijke persoon, bedoeld in onderdeel e, te identificeren en diens identiteit te verifiëren.*
>
> *(…)*
>
> *artikel 33*
>
> *1. Een instelling die op grond van deze wet een persoon heeft geïdentificeerd en zijn identiteit heeft geverifieerd ,(…), legt op opvraagbare 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;"*

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)."*

3.3. Aangeslotene heeft op 13 december 2012 een brief verzonden aan Consument. Deze brief luidt, voor zover relevant:

> *"U heeft een Betaalpas van [Aangeslotene]. Deze wordt vervangen. Vanaf morgen ligt de nieuwe Betaalpas voor u klaar op het volgende adres (…). In deze brief leest u wanneer u de pas uiterlijk kunt afhalen en wat u mee moet nemen naar het [Aangeslotene]-kantoor.*
>
> ***Wat vragen wij van u?***
>
> *Wilt u de Betaalpas voor 23-01-2013 afhalen bij het kantoor op bovenstaande adres? Neemt u ook deze brief mee en een geldig identiteitsbewijs. Na 23-01-2013 wordt de pas vernietigd. Ook blokkeren wij uw oude pas, tenzij dit al op uw verzoek is gebeurd."*

3.4. Op 15 en 23 januari 2013 kwam Consument naar een kantoor van Aangeslotene voor het afhalen van een nieuwe betaalpas. Op beide dagen is tussen een medewerker van Aangeslotene en Consument een discussie ontstaan over het

overleggen, het inscannen en kopiëren van het identiteitsbewijs van Consument. Consument heeft geen nieuwe betaalpas ontvangen.

3.5. Aangeslotene heeft de oude betaalpas van Consument geblokkeerd. Consument is de betaalrekening blijven gebruiken.

## 4. De vorderingen en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:
a) het herstel van haar betaalpasfaciliteiten en het opheffen van de blokkade op haar betaalrekening;
b) zuivering van haar naam;
c) schriftelijke excuses van Aangeslotene;
d) betaling van een schadebedrag van in totaal € 123.412,-, vermeerderd met wettelijke rente.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument heeft begin 2013 een oproep van Aangeslotene ontvangen om haar nieuwe betaalpas op te komen halen. Op het kantoor van Aangeslotene bleek dat Aangeslotene (zowel op 15 als op 23 januari 2013) een kopie en een scan van het identiteitsbewijs van Consument wilde maken. Consument heeft dit geweigerd, waarna zij geen nieuwe betaalpas heeft meegekregen en een discussie tussen haar en de medewerker van Aangeslotene is ontstaan. Deze medewerker heeft vervolgens opzettelijk de telefoon van Consument beschadigd. Haar oude betaalpas is geblokkeerd.
- Volgens Consument was zij al geruime tijd geleden door Aangeslotene geïdentificeerd en was een nieuwe kopie en scan van haar identiteitsbewijs overbodig. Daarnaast kon zij worden geïdentificeerd door een in haar dossier aanwezige notariële akte van geldlening. Verder heeft Aangeslotene Consument niet tijdig en ondubbelzinnig geïnformeerd over de wettelijke grondslag en het doel van het verkrijgen van persoonsgegevens, in dit geval het kopiëren dan wel het inscannen van het identiteitsbewijs van Consument.

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

## 5. Beoordeling

*inleiding*

5.1. Tussen partijen is in geschil of Aangeslotene het kopiëren en scannen van het identiteitsbewijs van Consument als voorwaarde heeft kunnen stellen voor het verstrekken van een nieuwe betaalpas. Bij het beoordelen van dit geschilpunt is van belang dat Aangeslotene ter zitting heeft verklaard dat zij (op grond van door haar gevoerd beleid) al haar cliënten die al vóór 1 januari 2007 klant waren verzoekt om een kopie van hun identiteitsbewijs voor haar administratie. De Commissie zal beoordelen of Aangeslotene dit beleid mag voeren en zo ja, of zij dat ook in de huidige situatie heeft mogen doen.

*mag Aangeslotene dit beleid voeren?*

5.2. Ter onderbouwing van haar beleid voert Aangeslotene aan dat zij de wettelijke plicht heeft haar klanten te identificeren, de identiteit te verifiëren en een identiteitsbewijs vast te leggen. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene inderdaad op grond van artikel 3 lid 1 en lid 2 Wwft de plicht heeft haar klanten te identificeren en de identiteit te verifiëren. Verder bepaalt artikel 33 Wwft dat Aangeslotene op opvraagbare wijze een aantal gegevens dient vast te leggen. De wetgever heeft in de memorie van toelichting bij artikel 33 Wwft bepaald: *"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."* Op grond van dit artikel heeft Aangeslotene dus de mogelijkheid om een afschrift van het identiteitsbewijs van Consument vast te leggen in haar administratie om zo te voldoen aan haar wettelijke verplichting om identificatiegegevens van haar klanten vast te leggen.

5.3. Het beleid van Aangeslotene houdt verder in dat zij aan al haar cliënten die vóór 1 januari 2007 al klant waren om een kopie van hun identiteitsbewijs vraagt, ongeacht of zij reeds op een juiste wijze zijn geïdentificeerd, deze identiteit is geverifieerd en is vastgelegd. Dit beleid acht de Commissie vanuit efficiëntieredenen aanvaardbaar. Te meer nu volgens Aangeslotene uit door haar uitgevoerde steekproeven bleek dat de dossiers van deze klanten niet voldeden aan de wettelijke identificatienormen. Daarbij dient Aangeslotene haar klanten, indien zij daarom vragen, een uitleg over en de grondslag van haar wettelijke identificatieplicht te kunnen geven. Een onderdeel van het door Aangeslotene gevoerde beleid is het scannen van het identiteitsbewijs van klanten. Aangeslotene voert aan dat zij met een scan controleert of het identiteitsbewijs echt is en als gestolen of vermist is opgegeven. De Commissie overweegt dat dit haar de meest volledige controle op echtheid van het betreffende document lijkt en dit derhalve prevaleert boven een handmatige controle op fysieke kenmerken. Dergelijk handelen is dan ook niet onaanvaardbaar te achten.

*heeft Aangeslotene dit beleid in het onderhavige geval mogen voeren?*

5.4. De aanvaardbaarheid van het door Aangeslotene gehanteerde beleid komt echter te vervallen indien een cliënt expliciet stelt dat zij reeds op rechtsgeldige wijze is geïdentificeerd. In het onderhavige geval is niet in geschil dat Consument op 15 en 23 januari 2013 aan Aangeslotene heeft medegedeeld dat in haar dossier een notariële akte aanwezig was, waardoor zij voldeed aan de op Aangeslotene rustende identificatieverplichtingen. Op dat moment had Aangeslotene niet aan haar algemene beleid moeten vasthouden, maar eerst het dossier van Consument grondig moeten bestuderen. Zij had dan namelijk kunnen constateren dat Consument reeds op rechtsgeldige wijze was geïdentificeerd, zoals zij later Consument ook bevestigt in haar verweer. Aangeslotene heeft desondanks op 15 en 23 januari 2013 om het identiteitsbewijs van Consument gevraagd en, nadat Consument dit niet aan Aangeslotene wilde afgegeven, haar oude betaalpas geblokkeerd en haar geen nieuwe betaalpas verstrekt. De Commissie overweegt dat Aangeslotene hierdoor verwijtbaar jegens Consument heeft gehandeld. Aan het beroep van Consument op artikel 38 Wwft komt de Commissie dan ook niet meer toe.

*de vorderingen van Consument*

5.5. Consument vordert ten eerste dat zij de beschikking krijgt over een betaalpas voor de betaalrekening. Het dossier van Consument voldoet, gelet op het voorgaande, aan de identificatieverplichtingen. Van andere bezwaren tegen het verstrekken van een nieuwe betaalpas is niet gebleken, zodat dit deel van de vordering zal worden toegewezen. Ter zitting heeft Consument verklaard dat zij van haar betaalrekening gebruik is blijven maken en deze niet is geblokkeerd. Het deel van de vordering dat ziet op opheffing van een blokkade op de betaalrekening zal dan ook worden afgewezen.

5.6. Daarnaast vordert Consument dat Aangeslotene haar schriftelijke excuses maakt voor de gang van zaken vanaf 15 januari 2013 tot heden. De Commissie overweegt dat een dergelijke vordering een wettelijke basis ontbeert, zodat dit deel van de vordering dan ook zal worden afgewezen.

5.7. Ook de vordering tot schadevergoeding zal niet worden toegewezen. Het gedeelte van de schadevordering dat ziet op een (dreigende) rekeningblokkade wordt afgewezen, nu Consument ter zitting heeft verklaard dat zij de betaalrekening is blijven gebruiken. Een ander gedeelte van de schadevordering is gebaseerd op de omstandigheid dat Consument vanaf januari 2013 geen betaalpas meer had. Consument had deze schade kunnen voorkomen door bij een andere bank een betaalrekening met betaalpas af te sluiten. Vanaf de betaalrekening bij Aangeslotene had zij geld kunnen overschrijven naar de betreffende betaalrekening om dit geld vervolgens met de betaalpas van een andere bank te kunnen opnemen. Consument had dit deel van haar schade dus eenvoudig kunnen voorkomen, door aldus schadebeperkend op te treden. Dit deel van de vordering komt dan ook niet voor toewijzing in aanmerking. Daarnaast ziet een deel van de vordering van Consument op, verder niet door haar onderbouwde, immateriële schadevergoeding. Volgens artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek heeft de benadeelde slechts in enkele bijzondere gevallen aanspraak op vergoeding die niet uit vermogensschade bestaat. De door Consument gevorderde immateriële schade valt daar niet onder. Dit leidt ertoe dat de Commissie ook dit deel van de vordering zal afwijzen. Daarbij merkt de Commissie op dat evenmin gebleken is van aantasting van eer of goede naam, zodat de vordering die ziet op ”zuivering” niet toewijsbaar is. De Commissie gaat er overigens vanuit dat partijen onderling de gevorderde schade die ziet op de vernieling van de mobiele telefoon van Consument afhandelen. Aangeslotene heeft immers reeds meerdere malen (ook in haar verweer) schriftelijk aan Consument bevestigd dat zij de kosten van reparatie van de beschadigde telefoon dan wel de kosten van een nieuwe telefoon wil vergoeden. De gevorderde wettelijke rente over het schadebedrag zal, gelet op het voorgaande, worden afgewezen.

5.8. Nu het grootste deel van de vordering van Consument zal worden afgewezen, ziet de Commissie geen aanleiding Aangeslotene te veroordelen in de eigen bijdrage van Consument van € 50,-.

5.9. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

## 6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van de beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een aan haar betaalrekening gekoppelde betaalpas verstrekt.
De overige vorderingen worden 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.