Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0673
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Knab, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Knab
Datum uitspraak	: 23 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een betaalrekening bij Knab. Op enig moment wordt hij verzocht zich via de app te (her)identificeren. Ook zijn jaaroverzicht is beschikbaar gekomen via de app. De consument klaagt dat hij geen gebruik wil maken van de app. De online identificatie moet daarom op andere wijze plaatsvinden. Knab moet daarnaast de mogelijkheid bieden het jaaroverzicht via de post toe te laten sturen. De commissie is van oordeel dat Knab de vrijheid heeft om te kiezen voor een online identificatiemethode en om het jaaroverzicht alleen digitaal beschikbaar te stellen. De klacht is ongegrond. De vordering 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Knab en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij Knab.

2.2 Per 1 juni 2020 is Knab gestart met het opnieuw identificeren van al haar bestaande klanten. Knab maakt daarbij gebruik van een online identificatiemethode via haar app. De consument heeft hierover een e-mail ontvangen van Knab. Bij het uitblijven van (her)identificatie zal de overeenkomst worden beëindigd.

2.3 Op enig moment heeft de consument een melding gekregen dat het jaaroverzicht beschikbaar is. Het jaaroverzicht kan gedownload worden via de online omgeving van Knab of via haar app. De consument kan echter niet inloggen omdat hij zijn pincode en wachtwoord niet meer heeft en heeft daarom geen toegang tot de digitale omgeving.

2.4 Op 18 februari 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij Knab over de online identificatiemethode en de beschikbaarheid van het jaaroverzicht. Hij verzoekt Knab de identificatie op andere wijze te laten plaatsvinden en zijn jaaroverzicht beschikbaar te stellen. Knab heeft zijn klacht op 23 februari 2021 afgewezen, waarna hij een klacht heeft ingediend bij Kifid.

2.5 Per e-mail van 11 maart 2021 heeft Knab de consument geïnformeerd dat zij onderzoekt of de (her)identificatie op andere wijze kan plaatsvinden. Totdat de uitkomst van dat onderzoek bekend is, kan hij van zijn rekening gebruik blijven maken.

2.6 Gedurende de procedure bij Kifid heeft Knab het jaaroverzicht via Kifid aan de consument verzonden.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat Knab toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening aan hem. Hij voert daartoe de volgende argumenten aan. Knab verplicht hem gebruik te maken van de app van Knab door de online identificatie via de app te laten verlopen, terwijl hij de app niet wil gebruiken. De online identificatie moet daarom op andere wijze plaatsvinden. Daarnaast is het jaaroverzicht alleen beschikbaar via de app van Knab. Knab moet de mogelijkheid bieden om het jaaroverzicht per post toe te laten sturen. Dat Knab het jaaroverzicht vervolgens zonder zijn instemming met Kifid heeft gedeeld om het aan hem te doen toekomen, is een inbreuk op zijn privacy.

2.8 De consument vordert dat Knab haar beleid aanpast.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Knab verkeerd heeft gehandeld door 1) de consument te verplichten zich via de app te identificeren; 2) het jaaroverzicht alleen via de app beschikbaar te stellen en 3) het jaaroverzicht zonder zijn instemming met Kifid te delen.

De commissie komt tot de conclusie dat Knab niet verkeerd heeft gehandeld en licht dat hieronder toe.

Online (her)identificatie

3.2 Instellingen, waaronder Knab, zijn op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Sinds 25 juli 2018 is de richtlijn (EU) 2015/849, ook wel de vierde antiwitwasrichtlijn genoemd, geïmplementeerd in de Wwft, wat heeft geleid tot aanpassingen van die wet. Die aanpassingen brengen mee dat de eisen aan het cliëntenonderzoek en de uitvoering daarvan verder zijn aangescherpt, waardoor het onderzoek in aangewezen gevallen opnieuw moet worden uitgevoerd.

3.3 Het cliëntenonderzoek moet de instelling, onder andere, in staat stellen de identiteit van de cliënt te verifiëren. Die verplichting is een resultaatsverplichting.[1] Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf. In de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de AFM is hierover opgenomen dat het instellingen vrij staat om innovatieve oplossingen te bedenken voor de verificatie van de identiteit van cliënten, bijvoorbeeld via draagbare apparaten zoals smartphones.[2] In de Leidraad Wwft en Sw van DNB worden het gebruik van video-identificatie en verificatie, het uitlezen van de chip op het identiteits-document, een livenesscheck en het gebruik van een eID-middel als voorbeelden genoemd.[3]

3.4 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het Knab vrij staat om bij het (her)identificeren van haar cliënten te kiezen voor een online methode via de Knab app. De eventuele gevolgen van de weigering om daaraan mee te werken komen daarom voor rekening en risico van de consument.[4] Daar komt nog bij dat Knab heeft aangeboden alternatieve methodes voor verificatie en identificatie van de consument te onderzoeken en het identificatieproces in de tussentijd heeft stopgezet.

Het jaaroverzicht

3.5 De consument heeft verder gesteld dat zijn jaaroverzicht alleen beschikbaar is via de app en dat Knab hem de gelegenheid moet geven zijn jaaroverzicht via de post naar hem op te laten sturen.

3.6 Knab heeft zich gemotiveerd verweerd door aan te voeren dat het jaaroverzicht (naast de app) ook beschikbaar is via de digitale omgeving van Knab.

---

[1] Zie Ministerie van Financiën en het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), 21 juli 2020, par. 5.2.6.
[2] AFM, Leidraad Wwft en Sanctiewet, oktober 2020, p. 27.
[3] Zie DNB, Leidraad Wwft en Sw, december 2020, p. 48-49.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0606, r.o. 3.9.

De consument kan echter niet inloggen omdat hij zijn pincode en wachtwoord niet meer heeft. Knab heeft de consument tevergeefs geprobeerd te bereiken om te bewerkstelligen dat zij hem een nieuwe pincode kan sturen zodat hij weer toegang krijgt tot de digitale omgeving. Het jaaroverzicht wordt vanuit veiligheidsoverwegingen niet per post verstuurd.

3.7 De commissie overweegt dat uit het verweer van Knab voldoende blijkt dat het jaaroverzicht niet alleen beschikbaar is via de app, maar ook via de digitale omgeving. Dit is door de consument niet weersproken. Dat de consument zijn pincode is verloren en dat hij daardoor geen toegang meer heeft tot zijn jaaroverzicht is een omstandigheid die voor rekening van hem zelf komt. Het is aan hem om het proces te doorlopen waarmee hij een nieuwe pincode en wachtwoord kan krijgen, zodat hij weer toegang kan krijgen tot zijn bankzaken. Dat Knab niet de gelegenheid biedt om het jaaroverzicht via de post op te laten sturen, is een kwestie van beleidsvrijheid. Knab heeft haar beleid gemotiveerd door te stellen dat verzending via post niet veilig genoeg is. Niet gesteld of gebleken is dat het beleid van Knab naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Knab kan daarom niet verplicht worden de mogelijkheid te bieden om het jaaroverzicht via de post te laten versturen.

3.8 Voor zover de consument stelt dat Knab zijn privacy heeft geschonden door het jaaroverzicht te delen met Kifid, overweegt de commissie het volgende. Knab heeft gepoogd zijn klacht op te lossen door het jaaroverzicht via de beveiligde omgeving van Kifid aan hem te doen toekomen. Hoewel het netter was geweest als Knab vooraf toestemming van de consument had gevraagd, heeft de consument zelf verzocht om zijn jaaroverzicht op alternatieve wijze beschikbaar te stellen. Door het jaaroverzicht via Kifid te versturen heeft Knab aan die wens voldaan. Onder deze omstandigheden kan niet gezegd worden dat Knab nooit van deze alternatieve wijze van verzending van het jaaroverzicht gebruik had mogen maken.

3.9 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.