Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0564

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	14 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

De consumenten hebben zich beklaagd over de beslissing van de bank om de relatie met de consumenten te beëindigen en om de persoonsgegevens van een van de consumenten op te nemen in haar CAAML-register. De commissie heeft geoordeeld dat de bank de relatie met de consumenten mocht opzeggen. Daarnaast kan de bank niet gehouden worden de registratie in het CAAML-register (vroegtijdig) te verwijderen. De vorderingen zijn afgewezen.

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 reactie van de consumenten van 31 maart 2025 en 5) de reactie van de bank van 2 april 2025. De consumenten zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de reactie van de bank van 2 april 2025. De consumenten hebben daar geen gebruik van gemaakt.

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 consumenten zijn in deze procedure vertegenwoordigd door mr. M.M. Dezfouli, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.

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 beiden een betaalrekening aan bij de bank op eigen naam. Daarnaast hebben de consumenten gezamenlijk een hypothecaire geldlening bij de bank.

2.2 Op de tussen partijen geldende overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. 2017 (de bankvoorwaarden) van toepassing verklaard. De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) maken hier onderdeel van uit.[1]

2.3 Medio 2023 heeft de bank beide consumenten een brief gestuurd en in het kader van haar klantonderzoek vragen gesteld over transacties op hun betaalrekeningen. Ten aanzien van consument 1 heeft de bank vragen gesteld over zijn bestuursactiviteiten, stortingen van contant geld en transacties van en naar rekeningen op zijn naam. Ten aanzien van consument 2 heeft de bank vragen gesteld over stortingen van contant geld en transacties van en naar haar betaalrekening.

2.4 De consumenten hebben daarop gereageerd. Dit leidde tot het stellen van aanvullende vragen door de bank. Na verdere uitwisseling van informatie en stukken tussen partijen heeft de bank geconcludeerd dat de bancaire relatie met de consumenten een onacceptabel integriteitsrisico voor haar meebrengt. Als gevolg daarvan heeft de bank bij brieven van 30 oktober 2023 en 11 januari 2024 de beëindiging van de relatie met de consumenten aangezegd. Daarnaast heeft de bank ten aanzien van consument 1 aangegeven zijn persoonsgegevens te zullen opnemen in haar CAAML-register voor de duur van vijf jaar.

2.5 De relatie met consument 1 is per 13 mei 2024 beëindigd. Ten aanzien van consument 2 heeft de bank de beëindiging van de relatie opgeschort in afwachting van de uitkomst van de procedure bij Kifid.

De klacht en de vorderingen van de consumenten

2.6 De consumenten hebben gevorderd dat de commissie beslist dat de bank op onjuiste gronden de relatie met de consumenten heeft beëindigd, dan wel wenst te beëindigen en dat zij daarmee in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen jegens de consumenten. Daarnaast hebben zij verwijdering van de registratie van de persoonsgegevens in het CAAML-register van de bank gevorderd. Daartoe hebben de consumenten, kort weergegeven, aangevoerd dat zij transparant zijn geweest over hun financiën en transacties op de rekeningen bij de bank en dat de verdenkingen van de bank ongegrond zijn.

[1] De relevante artikelen uit de ABV zijn opgenomen in de bijlage.

Het verweer van de bank

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover van belang komen deze aan de orde bij de beoordeling.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich in deze zaak voor de vraag gesteld of de bank op juiste gronden tot beëindiging van de relatie met consument 1 is overgegaan en op juiste gronden de beëindiging van de relatie met consument 2 heeft aangezegd. Daarnaast ziet de commissie zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de CAAML-registratie te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is. Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

De beëindiging van de klantrelatie

3.2 Als uitgangspunt geldt dat op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) op de bank de verplichting rust om te weten wie haar klanten zijn en wat zij met hun rekeningen doen (artikel 3 Wwft).[2] Dit doet zij door middel van een cliëntenonderzoek. Wanneer op grond van dit cliëntenonderzoek blijkt dat een klant van de bank een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering meebrengt of wanneer het cliëntenonderzoek mislukt doordat de klant de gevraagde informatie niet (voldoende) aanlevert, is de bank verplicht de relatie met deze klant te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Voorts bepaalt artikel 35 ABV dat de bank bevoegd is de bankrelatie met de consument te beëindigen. De bank dient hierbij wel rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument (artikel 2 ABV). Ook kan de bank de bancaire relatie niet opzeggen als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

3.3 Om aan haar Wwft-verplichtingen te voldoen, is het de bank toegestaan onderzoek te verrichten naar geldstromen die via haar rekeningen lopen. Dit uitgangspunt wordt door de consumenten ook niet betwist. Wel stellen de consumenten zich op het standpunt dat zij volledig transparant zijn geweest richting de bank en op haar vragen en verzoeken hebben gereageerd. De bank heeft volgens de consumenten op onjuiste gronden besloten tot beëindiging van de relatie en opname van de persoonsgegevens in het CAAML-register.

3.4 De bank heeft toegelicht dat zij vragen heeft gesteld om inzicht te krijgen in de diverse betalingen, stortingen en geldopnames die verricht zijn van en naar de betaalrekeningen van de consumenten.

[2] De in de uitspraak genoemde wetsartikelen staan opgenomen in de bijlage.

Daarbij heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de consumenten, en met name consument 1 als bestuurder van [naam onderneming], in verband wordt gebracht met overtreding van sanctiewetgeving. Deze verdenking heeft zij onderbouwd met bewijsstukken. Zo heeft de bank onder meer het vonnis van een rechtbank ingebracht in een zaak van de onderneming van consument 1 tegen een derde, waarin de beschuldigingen van de bank ten aanzien van de overtreding van sanctiewetgeving door de onderneming van consument 1 worden bevestigd.

3.5 De commissie volgt de bank in haar standpunt dat zij op basis van het cliëntenonderzoek tot (aanzegging van de) beëindiging van de bankrelatie met de consumenten mocht overgaan. Hoewel de consumenten de vragen van de bank in het kader van haar cliëntenonderzoek (grotendeels) hebben beantwoord en daartoe stukken hebben overgelegd is het niet onbegrijpelijk dat de bank geconcludeerd heeft dat het voortzetten van de relatie een onaanvaardbaar risico voor de bank meebrengt. De bank heeft gelet op de ontvangen informatie, de onduidelijkheden die bleven bestaan over de herkomst en overboekingen van gelden op de betaalrekeningen van de consumenten, de signalen uit de media en het vonnis van de rechtbank dat raakt aan de beschuldigingen van de bank van overtreding van sanctiewetging door de onderneming van consument 1, deze conclusie mogen trekken. Dat de bank de consumenten samen ziet als één klantencomplex en het klantonderzoek (gedeeltelijk) heeft gevoegd is naar het oordeel van de commissie verdedigbaar. De consumenten voeren tenslotte een gezamenlijke huishouding en zij hebben een gezamenlijke hypothecaire geldleningsovereenkomst bij de bank. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot vierde lid en veertiende lid, onderdeel a, Wwft. Op grond van haar Wwft-verplichtingen was het de bank daarom toegestaan de bancaire relatie met beide consumenten te beëindigen gelet op artikel 5 lid 3 Wwft en op grond van haar opzeggingsbevoegdheid in artikel 35 ABV. Daarbij is niet gesteld of gebleken dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.

De registratie in het CAAML-register

3.6 De commissie stelt vast dat de bank enkel de gegevens van consument 1 heeft opgenomen in het CAAML-register. Dit is tussen partijen niet in geschil.

3.7 De commissie overweegt dat het opnemen van de persoonsgegevens in het CAAML-register van de bank een verwerking van persoonsgegevens is en moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[3] Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn. Artikel 6 lid 1 en onder f AVG vormt deze grondslag.

[3] Zie ook GC Kifid nr. 2022-0585, te vinden op www.kifid.nl.

De bank moet op basis van dat artikel een afweging 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.

3.8 De bank heeft toegelicht dat het CAAML-register als doel heeft dat de bank, inclusief haar dochterondernemingen, kan registreren van welke klanten zij afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. De bank heeft een zwaarwegend belang bij het bijhouden van deze lijst. De bank heeft namelijk een poortwachtersfunctie, wat wil zeggen dat zij moet voorkomen dat haar producten en diensten en het financiële stelsel worden misbruikt voor witwassen of het financieren van terrorisme. Als een klant binnen vijf jaar opnieuw bij de bank of een van haar dochterondernemingen klant wil worden, zal de bank de notering op deze lijst meenemen bij de beoordeling van de nieuwe aanvraag. Als een klant een product of dienst aanvraagt, dient de bank een goede risico-inschatting te maken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant omdat zij niet aan haar Wwft-verplichtingen kon voldoen, is een relevante omstandigheid die door de bank moet kunnen worden meegewogen. Dat betekent overigens niet dat de beoordeling hoe dan ook negatief uitvalt voor de betreffende voormalig klant. Het is slechts één van de factoren die wordt meegenomen. De notering in het CAAML-register wordt bovendien niet gedeeld met derde partijen. Er bestaat dan ook geen reden te vermoeden dat de plaatsing in het register gevolgen zou hebben voor de relatie van de (voormalig) klant met andere financiële instellingen.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat zij een belang heeft bij de plaatsing van de persoonsgegevens van consument 1 in het CAAML-register. Door consument 1 is daarentegen niet onderbouwd waarom zijn belang bij het verwijderen van zijn persoonsgegevens uit het register zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het handhaven ervan. De commissie ziet aldus geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de persoonsgegevens uit het CAAML-register te verwijderen. Voor zover consument 1 zich ook heeft beklaagd over de duur van de registratie, heeft de commissie in het dossier geen aanleiding gezien om deze te verkorten.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in artikel 2 en artikel 35 ABV van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.11 De commissie concludeert dat de klacht van de consumenten ongegrond is en wijst om die reden de vorderingen van de consumenten af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 april 2024, 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 april 2024, 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 en de algemene voorwaarden van de bank

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2. Zorgplicht
1. (...)
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. (...)

Artikel 35. Opzegging van de relatie
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)

Artikel 3 lid 1, 2, en 5 Wwft
1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
(...)
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;
(...)
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.

Artikel 5 lid 3 Wwft
(...)
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.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW
1. (...)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

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.