Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0588

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	23 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De consument vordert herstel van de bankrelatie en verwijdering van de CAAML-registratie. De commissie oordeelt dat de consument de gestelde vragen over zijn strafrechtelijk verleden onvoldoende heeft beantwoord en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet naar behoren heeft kunnen verrichten. De vorderingen van de consument worden 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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 3 december 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. M.T.W. Wijling (advocaat). Namens de bank namen deel de heer [naam 1] (adviseur klachtenmanagement) en de heer mr. [naam 2] (senior legal counsel).

1.3 Na de hoorzitting van 3 december 2024 is deze zaak door de commissie aangehouden om de consument gelegenheid te geven de door de bank gevraagde documentatie te overleggen aan de bank. Dit heeft evenwel niet tot een oplossing geleid.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Hierop waren de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

2.2 Begin 2023 is de bank ermee bekend geworden dat de consument één of meer (in totaal vijf) drugsgerelateerde veroordelingen in [land] op zijn naam heeft staan. In het kader van het cliëntenonderzoek heeft de bank de consument gevraagd om een toelichting te geven op zijn strafrechtelijke veroordeling(en).

2.3 Op 7 september 2023 heeft de bank de consument per brief laten weten dat zij de bankrelatie met hem op 7 november 2023 zou beëindigen. De reden hiervoor was dat de consument de vragen van de bank over zijn strafrechtelijke verleden onvoldoende had beantwoord en dat dit integriteitsrisico's met zich meebrengt voor de bank. Om dezelfde reden heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen op de CAAML-lijst.[1]

De klacht en vordering

2.4 De consument vindt het niet terecht dat de bank de bankrelatie beëindigd heeft en zijn persoonsgegevens op de CAAML-lijst heeft opgenomen. Hij stelt dat hij de vragen van de bank over zijn strafrechtelijke verleden wel wilde beantwoorden, maar dat de bank hem onvoldoende gelegenheid heeft geboden om de vragen te beantwoorden. De consument vordert 1) herstel van de bankrelatie en 2) verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de CAAML-lijst.

Het verweer

2.5 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

3.1 Aan de commissie zijn twee vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen. De tweede vraag is of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen op de CAAML-lijst. De commissie beantwoordt beide vragen hieronder.

De beëindiging van de bancaire relatie

3.2 De bank is in beginsel bevoegd de bankrelatie met de consument op te zeggen.

[1] CAAML staat voor Client Acceptance and Anti-Money Laundering. De bank registreert persoonsgegevens op de CAAML-lijst als een bankrelatie beëindigd is omdat de bank niet kon voldoen aan haar wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wwft. Door registratie op de CAAML-lijst kan de bank bijhouden welke bankrelaties zij op grond van de Wwft heeft beëindigd. Als een klant later weer een product of dienst aanvraagt, kan de bank deze informatie bij haar risico-inschatting betrekken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant, is een omstandigheid die de bank wil kunnen meewegen in de beslissing of het aangevraagde product of de dienst verstrekt zal worden.

Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).[2] De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid 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 Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen (blijven) bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om aan haar Wwft-verplichtingen te kunnen voldoen. De bank heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (op grond van artikel 5 lid 3 Wwft).

3.4 De commissie merkt op dat partijen van mening verschillen over hoe het cliëntenonderzoek is verlopen. Zo stelt de bank dat zij op basis van openbare bronnen erachter is gekomen dat de consument strafrechtelijk veroordeeld was in [land]. Volgens de consument heeft hij de strafrechtelijke veroordeling juist zelf ter sprake gebracht in een telefoongesprek met de bank op 19 januari 2023. Volgens de bank ging dat telefoongesprek echter over iets geheel anders. De commissie overweegt als volgt. Hoe de bank op de hoogte is geraakt van de strafrechtelijke veroordeling is niet zo relevant. Waar het om gaat, is of de consument – nadat de bank op een of andere manier bekend was geworden met de strafrechtelijke veroordeling – de vragen van de bank voldoende heeft beantwoord (en of de bank de consument daartoe voldoende gelegenheid heeft gegeven).

3.5 Ook hierover verschillen partijen van mening. Volgens de bank heeft de consument in de telefoongesprekken met de bank gezegd geen antwoord te willen geven op de vragen over zijn strafrechtelijke verleden. De consument betwist dat. Hij geeft aan dat hij de vragen wel wilde beantwoorden, maar liever niet telefonisch. Aangezien het om gevoelige informatie ging, wilde hij het liever in persoon (al dan niet digitaal) toelichten. De bank heeft daarop aangegeven dat het haar beleid is om cliëntenonderzoeken schriftelijk of telefonisch uit te voeren omwille van de veiligheid van haar medewerkers. Een fysieke afspraak is daarom niet mogelijk. Naar het oordeel van de commissie mag de bank dit beleid voeren. Verder blijkt uit het dossier dat er op 20 april 2023 een beeldbankieren-meeting zou plaatsvinden tussen de consument en de bank (vanwege technische mankementen heeft de consument echter niet kunnen deelnemen) en dat er op 23 mei 2023 wederom telefonisch contact is geweest tussen de bank en de consument over de strafrechtelijke veroordeling van de consument. Hoe dat laatste gesprek en eventuele andere contactmomenten zijn verlopen, is niet duidelijk voor de commissie.

[2] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat dit geen oneerlijk beding is. Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0102 (overweging 3.7), 2024-0807 (overweging 3.17) en 2024-0813 (overweging 3.12).

Maar wat wel duidelijk is, is dat de bank op 7 september 2023 nog steeds geen informatie van de consument ontvangen had over zijn strafrechtelijke verleden.

3.6 De bank mocht op 7 september 2023 dan ook tot de conclusie komen dat zij het cliënten-onderzoek niet kon afronden en dat zij daarom op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bankrelatie moest overgaan. Naar het oordeel van de commissie is de opzegging van de bankrelatie dan ook niet onaanvaardbaar. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering tot herstel van de bankrelatie moet worden afgewezen.

De CAAML-registratie

3.7 Wat betreft de CAAML-registratie overweegt de commissie als volgt. Het opnemen van persoonsgegevens op de CAAML-lijst door de bank is een verwerking van persoons-gegevens en moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG). Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking moet zijn als bedoeld in artikel 6 AVG.[3]

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank een gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6 lid 1 onder f AVG – en daarmee een verwerkingsgrondslag – bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst: het belang van de bank is namelijk om te voorkomen dat (binnen vijf jaar) opnieuw een relatie met haar wordt aangegaan zonder dat de daaraan gerelateerde risico's zorgvuldig door de bank zijn beoordeeld en gewogen. Verder is de registratie niet disproportioneel. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een CAAML-registratie beperkt zijn, omdat deze niet bekend is buiten (de groep van) de bank. De consument wordt dan ook niet beperkt in het aangaan van een bancaire relatie met banken buiten die groep. Dit leidt tot de slotsom dat de vordering tot verwijdering van de CAAML-registratie moet worden afgewezen.

[3] In eerdere uitspraken heeft de commissie het beoordelingskader van een CAAML-registratie uitvoerig uiteengezet. Zie onder meer GC Kifid nr. 2023-0087 (overweging 3.7-3.9), 2024-0212 (overweging 3.2-3.8) en 2024-0807 (overweging 3.11-3.13).

4. De beslissing

De commissie wijst beide vorderingen 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 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 de 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.