Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-065
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 januari 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een betaal- en/of spaarrekening aan bij de Bank. De Bank heeft in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) een cliëntenonderzoek ingesteld. Consument beklaagt zich over de door de Bank gestelde vragen op het zogenoemde International Clients Account Form. Consument stelt daarnaast dat de Bank op geen enkele wijze inzicht heeft gegeven in de opslag van en toegang tot de gevraagde gegevens. De Commissie is van oordeel dat de Bank navraag bij Consument heeft mogen doen naar de voor haar cliëntenonderzoek relevante gegevens, waaronder de herkomst van het vermogen, het spaargedrag en eventuele erfenissen van Consument. Gesteld noch gebleken is dat de Bank in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens heeft gehandeld. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaal- en/of spaarrekening aan bij de Bank.

2.2 De Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de Voorwaarden) zijn van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:
"(…)
Artikel 3 – Activiteiten en doeleinden
Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelstel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
a. uw activiteiten en doelen
b. waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
c. hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij ons via ons onderbrengt.
Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.
2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.
(…)"

2.3 Bij brieven van 30 november 2015, 8 maart 2016 en 14 maart 2017 heeft de Bank bij Consument, via het zogenoemde International Clients Account Form, ontbrekende gegevens opgevraagd.

2.4 Op het International Clients Account Form staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:
"(…)

DEEL 3 : Het gebruik van uw rekeningen en de oorsprong van uw vermogen:

Waarom verkoos u bij het aangaan van de relatie ABN AMRO Bank boven andere banken?

Wat is voor u de reden om een rekening in Nederland aan te houden ?

Wat is uw band met Nederland?
Economisch:

Familie:

Anders, namelijk:

Wat is het huidige doel van uw rekening(en) bij ABN AMRO Bank? (aankruisen wat van toepassing is)
[ ] betalen
[ ] sparen ……
[ ] beleggen ……
[ ] anders, namelijk:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Wat is de oorsprong van uw vermogen?
Kruis aan wat van toepassing is (meerdere antwoorden mogelijk) is en beantwoord de vragen

- **Eigen onderneming/ Salaris/ Pensioen?**
  Wat is/was uw jaarinkomen? Waar bent u werkzaam (geweest)? Hoelang bent/was u daar werkzaam? Wat is/was uw functie? Hoelang heeft u gespaard en hoeveel kon u per jaar sparen?
- **Erfenis/Schenking?**
  Wie was de erflater/schenker? Wat is de oorsprong van het vermogen van de erflater / schenker? Wie waren de erfgenamen? Wanneer is de erfenis/schenking ontvangen? Hoeveel bedroeg de totale erfenis/schenking en wat was uw erfdeel vanuit de nalatenschap?
- **(Winst uit) beleggingen?**
  Hoeveel bedroeg het startkapitaal? Hoe is het startkapitaal tot stand gekomen? Wanneer bent u begonnen met beleggen?
- **Uitkering/Levensverzekering?**
  Wanneer is de verzekering ingegaan? Hoelang was de looptijd? Wat was het verzekerd bedrag? Wat voor soort verzekering betrof het? Wie was de verzekeraar?
- **Verkoop onroerend goed?**
  Wat voor soort vastgoed betrof het? Privé of zakelijk? Woonhuizen, appartementen of bedrijfshallen etc.? Wat was de locatie? Wat was de verkoopdatum en het verkoopbedrag?
- **Anders**
  Wat kunt u ons hierover vertellen ?

Uw antwoorden :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Vanuit welke landen en welke transacties zullen zich voordoen op de rekening?

Bij welke bedrijven bent u werkzaam (geweest)? Vermeld AUB de dienstjaren en functies.
Beroep:
Werkgever:
Datum dienstverband:
[ ] niet werkzaam
[ ] gepensioneerd
[ ] nevenactiviteiten:

Wat is uw burgerlijke staat? Aankruisen wat van toepassing is
[ ] alleenstaand
[ ] samenwonend **naam partner:** _____
[ ] gehuwd **naam echtgeno(o)t(e):** _____

Opmerkingen / overige relevante informatie

Plaats en datum:

Handtekening(en)

Plaats en datum:

(…)”

2.5 Bij brief van 24 maart 2017 heeft Consument bij de Raad van Bestuur van de Bank bezwaar gemaakt tegen de door de Bank gevraagde gegevens.

2.6 Bij e-mail van 12 april 2017 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:
"(…)
Op 24 maart 2017 heeft u de Raad van Bestuur een brief geschreven. De Raad van Bestuur heeft onze afdeling klachtenmanagement gevraagd om voor beantwoording zorg te dragen. U schrijft dat de bank u nadere vragen heeft gesteld over de herkomst van uw gelden. U vraagt zich af of de bank hiertoe gerechtigd is. U wilt graag weten welk beleid International Clients hierin voert en op grond waarvan zij dit mag doen. In deze brief lichten wij het beleid van International Clients toe.

Wat is er gebeurd?
Uw accountmanager, [naam accountmanager], heeft u vragen gesteld over de herkomst van uw vermogen en het gebruik van de rekeningen bij de bank. Sinds november 2015 heeft u hierover contact gehad met [naam accountmanager]. Deze vragen zijn opgenomen in het Account Form die als bijlage is toegevoegd. De bank verzoekt u om de vragen uit het formulier Account Form te beantwoorden. De antwoorden die u geeft op het Account Form kunnen eventueel leiden tot nadere (vervolg)vragen over de herkomst van uw gelden bij de Bank.

Beleid ABN AMRO
Vanaf 2016 hanteert de bank een aangepast Landen- en productbeleid voor haar Niet-ingezetenen klanten. Elke bank hanteert zijn eigen werkwijze en procedure. In uw situatie heeft de bank u telefonisch zowel schriftelijk benaderd om een compleet inzicht te krijgen van uw klantgegevens bij de bank. De bank is verplicht om van haar meer vermogende Niet-ingezetene klanten een compleet klantendossier te hebben. Dit vloeit voort uit meerdere regelgeving, onder andere de Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme. In artikel 3 van onze Algemene Voorwaarden is beschreven dat klanten de bank informatie verschaffen over de herkomst van de bij de bank gestorte of te storten gelden, ondergebrachte of onder te brengen waardepapieren en van in (open) bewaring gegeven of te geven zaken. Een onvolledig dossier kan aanleiding geven tot beëindiging van de relatie door de bank.

Conclusie
Het is duidelijk dat u het niet eens bent met ons beleid en dit vinden wij spijtig. De bank heeft in deze echter een beleidsvrijheid en daarbij is haar beleid in lijn met de wet- en regelgeving. Daarin kunnen wij voor u geen uitzonderingen maken. Wij vragen u om de ontbrekende informatie aan ons te verschaffen. U kunt hiervoor ook contact opnemen met uw accountmanager [naam accountmanager]. Binnenkort ontvangt u van ons (nogmaals) een brief waarin wij u vragen om de ontbrekende gegevens aan te leveren.
(…)"

2.7 Bij e-mail van 16 april 2017 heeft Consument de Bank het volgende bericht:
"(…)
In reactie op uw e-mail van 12 april jl. delen wij u mede het inderdaad niet eens te zijn met uw antwoord. D.w.z. wij missen nog steeds een uitleg omtrent de wijze waarop u de betreffende vertrouwelijke gegevens gaat bewaren en wie hier allemaal toegang toe hebben.

Uw stelling dat wij het oneens zijn met het beleid is maar ten dele waar. Wij zijn het in principe eens met regelgeving ter voorkoming van misbruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme. Dus dat er in algemene zin gevraagd wordt naar de herkomst van grote bedragen en dat dergelijke transacties op de rekening nauwkeurig worden gevolgd, lijkt ons geen overbodige en een terechte zaak.

Echter op onze rekeningen komen dergelijke transacties niet voor en de reden om ons verregaande detailvragen te stellen over verdiensten, spaargewoontes, erfenissen e.d. lijkt ons dan ook buiten proportioneel.

Tegen dit laatste en daarbij het ontbreken van enig privacy reglement maken wij ernstig bezwaar. (…)"

2.8 Bij brieven van 21 april 2017 en 12 mei 2017 heeft de Bank wederom de ontbrekende gegevens bij Consument opgevraagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank inzicht verschaft in de opslag van en toegang tot de door haar gevraagde gegevens op het International Clients Account Form.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument maakt bezwaar tegen de impertinente door de Bank gestelde vragen op het International Clients Account Form. Op het formulier worden naast algemene vragen, gedetailleerde vragen gesteld over de oorsprong van het vermogen van Consument. De Bank heeft op geen enkele wijze inzicht gegeven in de opslag van en toegang tot deze gegevens. Consument heeft geen bezwaar tegen het invullen van het algemene gedeelte van het zogenoemde International Clients Account Form. Ook het formulier gebaseerd op de CRS-regels is inmiddels door Consument ingevuld en toegestuurd. Consument heeft geen verzoek van andere banken gehad om hen te informeren over haar verdiensten, spaargedrag en eventuele erfenissen. Het gaat Consument te ver om de gedetailleerde vragen op het International Clients Account Form te beantwoorden. De Bank overschrijdt hiermee een grens. Consument kan zich niet voorstellen dat de transacties op haar rekeningen bij de Bank aanleiding kunnen geven voor de indringende vraagstelling van de Bank. Het recht op privacy is vastgelegd in de Grondwet en dit recht van Consument wordt door de Bank met voeten getreden.
- De Bank beroept zich uitsluitend op de regelgeving van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (hierna: de Wwft) zonder in te gaan op de specifieke uitvoering daarvan in haar beleid. De Bank gaat niet inhoudelijk in op de vragen van Consument ten aanzien van de gedetailleerde informatieverzoeken en de privacy gevoeligheid daarvan. De Bank stelt zeer gedetailleerde vragen over privéomstandigheden van Consument, maar maakt op geen enkele wijze melding van de wijze waarop zij deze gegevens bewaart en wie hier toegang tot heeft.

Uit het voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement volgt dat een financiële instelling een goede afweging moet maken tussen vermoedens van risicovolle transacties op de rekening van de klant en de privacy van de klant. De richtlijnen uit het voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement kunnen op geen enkele wijze in verband worden gebracht met de handelwijze van de Bank. Bovendien spreken deze richtlijnen op bepaalde onderdelen de uitvoering daarvan door de Bank juist tegen. De Bank heeft Consument geen Nederlands beleid dan wel regelgeving doen toekomen ter ondersteuning van de door haar gevolgde procedure.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat een financiële instelling, zoals de Bank, ingevolge artikel 3 Wwft cliëntenonderzoek moet verrichten ten aanzien van een klant waarmee zij een zakelijke relatie heeft of aangaat. Het cliëntenonderzoek stelt een financiële instelling onder meer in staat om de identiteit van Consument te verifiëren en het doel en de aard van de zakelijke relatie vast te stellen. De Wwft laat onderzoeksplichtige instellingen enige vrijheid in de wijze waarop zij hun onderzoek verrichten. Dit volgt onder meer uit artikel 3 lid 6 Wwft, waarin is bepaald dat een instelling het cliëntenonderzoek kan afstemmen 'op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie'. Ook uit de Wwft-leidraad van de AFM volgt dat instellingen de vrijheid hebben om zelf een inschatting te maken van de integriteitsrisico's en de aard en de diepgang van het cliëntenonderzoek hierop mogen afstemmen. In het onderhavige geval betekent dit dat de Bank navraag bij Consument heeft mogen doen naar de voor haar cliëntenonderzoek relevante gegevens, waaronder de herkomst van het vermogen, het spaargedrag en eventuele erfenissen van Consument.

4.2 Wat betreft de stelling van Consument dat de Bank met het opvragen van de gegevens inbreuk maakt op haar recht op privacy, overweegt de Commissie als volgt. De Bank heeft met het aan Consument voorgelegde International Clients Account Form uitvoering gegeven aan de op haar rustende verplichtingen uit de hiervoor genoemde wet- en regelgeving en daarop gebaseerde leidraden. Dat dit door Consument wordt ervaren als een inbreuk op haar persoonlijke levenssfeer verandert niets aan deze op de Bank rustende verplichtingen. Bovendien heeft de Bank toegelicht dat de persoonsgegevens van Consument volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen worden verwerkt. Gesteld noch gebleken is dat de Bank in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens heeft gehandeld.

4.3 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen is de klacht van Consument ongegrond en wordt de vordering afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.