Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0667

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	29 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatie Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Opzegging bankrelatie. De consument is door de bank in het kader van cliëntenonderzoek verzocht informatie te verschaffen over zijn vastgoedportefeuille. Vanwege het uitblijven van voldoende informatie heeft de bank de bankrelatie opgezegd. De consument vordert herstel van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie mocht opzeggen en dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering wordt 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) de reactie van de bank; 4) het verweerschrift van de bank; 4) de namens de consument ingediende repliek; 5) de aanvulling daarop; en 6) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. L. Greebe van DAS Rechtbijstand (DAS).

1.3 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.

1.4 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 heeft bij de bank een privébetaalrekening met een spaarrekening. Hierop zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 24 september 2020 heeft de bank de consument gebeld en uitgelegd dat zij informatie nodig had ten aanzien van het zakelijk vastgoed van de consument vanwege beleid dat De Nederlandsche Bank (DNB) heeft uitgevaardigd. Met een e-mailbericht van diezelfde dag heeft de bank het gesprek bevestigd en de consument gevraagd of hij het bijgevoegde formulier Zakelijk Vastgoed (het formulier) kon invullen.

2.3 Bij brief van 9 maart 2021 heeft de bank de consument verzocht alsnog het formulier vóór 23 maart 2021 toe te sturen. Bij brief van 30 maart 2021 heeft de bank een eerste herinnering aan de consument gestuurd, omdat de consument het formulier nog niet had geretourneerd. Daarbij heeft de consument een nieuwe termijn gekregen tot 13 april 2021. In deze brief heeft de bank de consument erop gewezen dat als hij niet reageert, de bank de klantrelatie opnieuw gaat beoordelen en dat dit in sommige gevallen meebrengt dat de klantrelatie wordt beëindigd. Bij brief van 11 mei 2021 heeft de bank een laatste herinnering aan de consument gestuurd en hem een laatste mogelijkheid tot 26 mei 2021 geboden alsnog de gevraagde informatie aan te leveren. Deze brief bevat eenzelfde waarschuwing als de brief van 30 maart 2021.

2.4 Bij brief van 21 juli 2021 is de consument geïnformeerd dat de bank afscheid van hem gaat nemen als klant. Omdat de betaalrekening al was opgeheven heeft de bank aangeboden ook de spaarrekening te beëindigen.

2.5 Met een e-mailbericht van 14 januari 2022 heeft de bank aan de consument uitgelegd dat zij een cliëntenonderzoek moet doen in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren (hierna Wwft) van terrorisme. Daarnaast heeft de bank medegedeeld dat als zij het cliëntenonderzoek niet kan afronden, omdat de consument de gestelde vragen niet heeft beantwoord of geen gevraagde documentatie heeft overgelegd, zij dan wettelijk verplicht is de klantrelatie te beëindigen. Om de beëindiging te voorkomen, heeft de consument tot 21 januari 2022 de tijd gekregen om de gevraagde stukken en antwoorden aan te leveren.

2.6 Met een e-mailbericht van 28 januari 2022 heeft de bank de relatie met de consument per 29 maart 2022 beëindigd.

2.7 Bij brief van 8 maart 2022 heeft de consument bezwaar gemaakt. Volgens de consument is de reden van de bank om de klantrelatie te beëindigen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onredelijk en dus onaanvaardbaar.

Daarnaast heeft hij in de brief kort gezegd uitgelegd dat hij in het verleden diverse malen alle stukken omtrent zijn vastgoed bij de bank heeft aangeleverd en dat de bank en niet hij niet integer handelt door die stukken steeds kwijt te raken.

2.8 Op 29 maart 2022 hebben partijen elkaar telefonisch gesproken waarna de bank heeft besloten de opzegging van de klantrelatie voorlopig te bevriezen en intern overleg te plegen over het dossier.

2.9 Met een e-mailbericht van 5 april 2022 heeft DAS zich namens de consument tot de bank gewend.

2.10 Bij brief van 6 april 2022 aan DAS heeft de bank op het bezwaar van de consument gereageerd. Zij is bij haar standpunt gebleven dat de consument het formulier compleet en voldoende moet invullen. De bank heeft daarom de bevroren opzegdatum verlengd naar 19 april 2022 en aangegeven dat zij na ontvangst van het formulier bereid was om met de consument in overleg te gaan over zijn boosheid en ontevredenheid jegens de bank.

2.11 Op 17 april 2022 heeft de consument het formulier ingevuld en ondertekend geretourneerd. De consument heeft niet alle vragen beantwoord, maar wel de volgende:

> "*1 Bent u de afgelopen vijf jaar in contact geweest met de AFM, DNB, Openbaar Ministerie, FIOD/ECD, Belastingdienst of andere overheidsinstanties vanwege een mogelijke integriteitsschending op financieel/ economisch gebied?*
> (…)
> [Antwoord:] *Ja. Contact gezocht met DNB en AFM inzake het handelen van de bank naar mij als persoon. Ik heb informatie ingewonnen inzake het niet integer handelen en het machtsvertoon van de bank als mede het niet nakomen van de zorgplicht. De zaak is actueel.*
> (…)
> *2a Heeft u maatregelen getroffen om de reputatie (integriteit/moraliteit) van de (potentiële) partijen waarmee u een zakelijke relatie aangaat in beeld te brengen?*
> (…)
> [Antwoord:] *Ja. De zakelijke banden tot het minimum beperken. En in het geval van de bank hier melding van maken (maar die maakt de problemen dan nog groter).*
> (…)
> *2b Legt u op gestructureerde wijze vast in welke gevallen (en waarom) een (potentiële) partij vanwege een mogelijk integriteitsrisico niet geselecteerd dan wel geweigerd wordt?*
> (…)
> [Antwoord:] *Nee. In mijn geval heb ik in zaken hier mee te maken mbt de bank en lokale overheid. Deze partijen gebruiken zoveel macht dat het onmogelijk is hier iets tegen te doen.*
> (…)

5 Stelt u nader onderzoek in als u betrokken wordt bij een opmerkelijke transactie, zoals bijvoorbeeld een ABC-transactie met grote waardeverschillen?
(…)
[Antwoord:] *Nee. Ik heb dit 1 x meegemaakt en dat hoor je pas achteraf en er waren geen grote waarde verschille naar ik begrepen heb*
(…)
7 Legt u gegeven, inclusief relevante documenten, van transacties en relaties schriftelijk en op gestructureerde wijze vast?
(…)
[Antwoord:] *Nee. Ben particulier dat komt bij mij nauwelijks voor. Wel huurovereenkomst natuurlijk en betaling per bank.*
(…)
9 Heeft u in de laatste (5) jaar met één of meerdere integriteitincidenten te maken gehad en hoe heeft u destijds gehandeld?
Onder een integriteitsincident vallen zaken als fraude, omkoping, belangenverstrengeling, prijsafspraken irreële taxatiewaarden etc. (…)
[Antwoord:] *Ja. In mijn geval bij de lokale overheid en de bank. De machtspositie van deze partijen is zo groot dat je daar niets aan kunt doen.*"

2.12 De bank heeft het door de consument ingevulde formulier beoordeeld en op 23 mei 2022 hebben partijen met elkaar gesproken. De bank heeft dat gesprek in een e-mail van diezelfde dag vastgelegd. In het bericht staat dat de bank aan de consument heeft uitgelegd waarvoor het formulier dient en waarom zijn antwoorden met de gegeven toelichting geen volledig beeld schetsen van de situatie en daarbij voorbeelden genoemd. De bank heeft de consument verzocht het formulier opnieuw, correct en volledig in te vullen. In het gesprek had de consument aangegeven dat hem was beloofd dat er een face-to-face-gesprek zou plaatsvinden. In de brief staat dat dit verzoek bij de betreffende afdeling is neergelegd. Daarnaast wordt bevestigd dat is afgesproken dat de consument op 2 juni 2022 nog een keer wordt gebeld.

2.13 In het e-mailbericht van 12 juni 2022 heeft de bank aan de consument bevestigd dat zij hem op 2 juni 2022 niet heeft kunnen bereiken en dat zij daarom diezelfde dag een e-mailbericht naar de consument heeft gestuurd en heeft gevraagd wanneer de consument beschikbaar was. Omdat de bank daarna niets van de consument vernam, heeft zij hem een ultimatum gesteld met een e-mailbericht van 7 juni 2022. De consument heeft hier met een e-mailbericht van 9 juni 2022 op gereageerd en uitgelegd dat hij aan het wachten was op een reactie van DNB. Tot slot heeft de bank gevraagd om uiterlijk op 16 juni 2022 het formulier correct en volledig in te vullen.

2.14 Bij brief van 21 juni 2022 heeft DAS zich namens de consument tot de bank gewend. Die brief vermeldt dat de consument zich aan de afspraken heeft gehouden door het formulier in te vullen en dat de bank haar afspraken niet is nagekomen. De bankrekening is namelijk nog steeds geblokkeerd en er heeft geen persoonlijk gesprek plaatsgevonden.

2.15 In het e-mailbericht van 27 juni 2022 heeft de bank gereageerd en kort uitgelegd dat de bank het ingevulde formulier nodig heeft voor haar cliëntenonderzoek en dat de consument het formulier niet juist heeft ingevuld, want niet indachtig de ratio achter het formulier. Volgens de bank heeft zij daarom een juist standpunt ingenomen. Aan het eind van de brief is DAS op de klachtenprocedure gewezen.

2.16 Bij brief van 13 juli 2022 heeft DAS een klacht bij de bank ingediend. Bij brief van 16 september 2022 heeft de bank uitgebreid op de klacht gereageerd en hoewel de bank de opzegging van de klantrelatie proportioneel vond, heeft de consument een laatste kans gekregen om zorg te dragen voor een juist ingevuld formulier. Hij diende daartoe vóór 7 oktober 2022 contact op te nemen met de bank om de opzegging van de bankrelatie te voorkomen. In de brief heeft de bank naar Kifid gewezen.

2.17 Hierna heeft DAS zich namens de consument tot Kifid gewend. Het formulier heeft hij niet opnieuw ingevuld.

De klacht en vordering

2.18 De consument vindt dat de bank de relatie met hem ten onrechte heeft beëindigd. Hij vordert dat de relatie wordt hersteld en dat zijn bankrekeningen weer actief worden gemaakt. Hij heeft belang bij het behoud van de relatie. Hij is namelijk digibeet en heeft na lange tijd eindelijk zijn weg gevonden in de digitale omgeving van de bank. Tussen hem en de bank is onenigheid ontstaan over nieuwe voorwaarden die de bank had opgelegd bij bestaande hypotheken, waardoor hij uiteindelijk heeft gekozen om alle hypotheken af te lossen. Dit was voor de consument heel ongunstig. Tijdens de looptijd van de hypotheken heeft hij bij herhaling documenten moeten aanleveren, omdat de bank steeds stukken kwijtraakte. De bank is daarna ten onrechte doorgegaan met het opvragen van informatie. Desondanks heeft hij het formulier ingevuld. Hij heeft het formulier naar waarheid ingevuld. De bank moet het formulier accepteren. Hij wil niet hoeven liegen, omdat het de bank niet zint wat hij heeft ingevuld. De vragen op het formulier zijn onduidelijk en suggestief. Hij verhuurt privé zes garageboxen en een kantoortje met een totale opbrengst van nog geen € 1.500,- per maand. Alle inkomsten en betalingen met betrekking tot het vastgoed verlopen via de bankrekening en zijn dus steeds voor de bank inzichtelijk geweest. De bank moet stoppen hem te beschouwen als een vastgoedgigant en kan niet van hem verwachten dat hij een hele afdeling heeft om terrorisme en criminaliteit tegen te gaan. Hij handelt naar eer en geweten en dat kan hij van de bank niet zeggen. De bank stelt dat er aangetekende brieven naar hem zijn gestuurd, maar die heeft hij nooit ontvangen. De gesprekken met de bank heeft de consument als zeer onaangenaam ervaren.

Het verweer

2.19 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 De vraag die voorligt, is of de bank de relatie met de consument mag opzeggen. De commissie vindt dat de bank dit mag en licht dit oordeel als volgt toe.

Het beoordelingskader

3.2 Bij de beoordeling van de klacht geldt als uitgangspunt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV. Indien een bank gebruikmaakt van een overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de relatie moet de rechtsgeldigheid daarvan worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek. Een opzegging is niet rechtsgeldig indien het gebruikmaken van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat is het geval indien de bank - in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening van die bevoegdheid en het belang dat daardoor wordt geschaad - in redelijkheid niet tot de opzegging had kunnen komen. Voor deze beoordeling is mede van belang dat uit artikel 2 lid 1 ABV in verbinding met artikel 35 ABV volgt dat een bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de cliënt en dat zij zich ook bij opzegging van de relatie met een cliënt aan haar zorgplicht moet houden.

3.3 Verder is van belang dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) verplicht is cliëntenonderzoek te doen (artikel 3 lid 5 Wwft). De bank heeft er daarom een gerechtvaardigd belang bij dat de consument haar in staat stelt dat cliëntenonderzoek naar behoren uit te kunnen voeren. Op grond van artikel 2 lid 2 in samenhang met artikel 3 ABV is de consument gehouden mee te werken aan informatieverzoeken van de bank. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Als uitgangspunt geldt dat het de bank vrijstaat om het cliëntenonderzoek in te richten op de manier waarop zij dit nodig acht. Dat neemt niet weg dat de bank op haar beurt, gelet op het hiervoor onder 3.2 overwogene, gehouden is de nodige zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliëntenonderzoek.[1]

[1] GC Kifid 2022-0147

Mocht de bank de bankrelatie opzeggen?

3.4 De bank stelt zich op het standpunt dat zij de bankrelatie met de consument mag beëindigen omdat de consument niet de vereiste medewerking verleende voor het cliëntenonderzoek, waardoor zij niet kon voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. De bank heeft ook naar voren gebracht dat zij geen vertrouwen meer heeft in de relatie met de consument. Ter onderbouwing van haar standpunt verwijst de bank naar de uitvoerige correspondentie en contactmomenten tussen partijen gedurende een periode van 2,5 jaar waarin de bank bij herhaling heeft uitgelegd wat de ratio is achter de vragen die op het formulier worden gesteld en waarom zij die informatie nodig heeft. Daarnaast heeft de bank de consument diverse extra termijnen gegeven om alsnog de vragen op het formulier juist te beantwoorden.

3.5 Op basis van het dossier begrijpt de commissie dat de bank met de antwoorden die de consument op het formulier heeft gegeven onvoldoende verantwoording zou kunnen afleggen aan de toezichthouder. Hoewel de consument bij de meeste vragen op het formulier antwoorden heeft gegeven, geeft het merendeel van de antwoorden geen inzicht in de bedrijfsvoering van zijn zakelijke vastgoedportefeuille. De consument stelt dat de vragen op het formulier onduidelijk en suggestief zijn, maar dit helpt hem niet. Als dat al het geval was dan heeft de bank zowel mondeling als schriftelijk diverse keren aan de consument voldoende uitleg gegeven over met welke ratio de vragen moesten worden beantwoord, zodat dit duidelijk voor hem had moeten zijn. Daarnaast werd hij op enig moment bijgestaan door een professioneel gemachtigde die hem had kunnen helpen de vragen te begrijpen en beantwoorden. Nu de consument de vragen onvoldoende heeft beantwoord, is het niet onbegrijpelijk dat de bank geconcludeerd heeft dat het cliëntenonderzoek niet kon slagen en dat zij op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht was de bancaire relatie te beëindigen. Immers, zij heeft bij afwezigheid van deze antwoorden geen inzicht in de bedrijfsvoering van de consument en of deze integer is.

3.6 Bij de beoordeling weegt de commissie mee dat de consument als belang heeft gesteld dat hij digibeet is en dat het hem veel moeite heeft gekost om zich wegwijs te maken in de digitale omgeving van de bank. Dit belang acht de commissie ondergeschikt aan het belang van de bank. Niet gesteld of gebleken is dat hij bij een andere bank de digitale omgeving niet kan (leren te) gebruiken. Bovendien heeft hij volgens de bank al een bankrekening bij een andere (groot)bank, zodat ook daarom het belang van de bank in deze zaak dient te prevaleren.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen, te weten artikelen 2 en 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.8 Dit alles leidt tot de slotsom dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank de relatie met de consument wil beëindigen. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 - Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

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.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

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 stelsel. 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 of 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.

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

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
(…)
c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
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;
(…)

Artikel 5

(…)
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), boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
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.