Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0838

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	flatexDEGIRO Bank AG, met haar bijkantoor flatexDEGIRO Bank Dutch Branch mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen DeGiro
Datum uitspraak	4 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene voorwaarden en de overeenkomst

Samenvatting

Beëindiging overeenkomst. De consument stelt dat DeGiro de overeenkomst ten onrechte heeft beëindigd en hierdoor schadeplichtig is geworden. De consument stelt dat zijn schade bestaat uit het misgelopen rendement over zijn aandelen. DeGiro heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is de overeenkomst rechtsgeldig beëindigd. DeGiro is jegens de consument wel schadeplichtig, omdat het te lang heeft geduurd voordat het saldo van de beleggingsrekening aan de consument werd overgemaakt. Deze schade bestaat echter slechts uit de wettelijke rente. Het gestelde misgelopen rendement komt niet voor vergoeding in aanmerking. Nu de wettelijke rente reeds aan de consument is voldaan, wordt de vordering afgewezen.

1. 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 DeGiro; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van DeGiro.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. W.O. Groustra.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juli 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, met mr. Groustra, gemachtigde. Namens DeGiro waren aanwezig: mrs. [naam 1] en [naam 2].

1.4 Na de zitting is door de consument een nader stuk ingediend. DeGiro heeft hierop gereageerd.

1.5 De consument en DeGiro 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 consument hield met ingang van 9 augustus 2017 een execution only beleggingsrekening aan bij DeGiro. In zijn cliëntovereenkomst met DeGiro heeft de consument als e-mailadres [e-mailadres] opgegeven. De relevante bepalingen uit de overeenkomst en de hierin van toepassing verklaarde stukken zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Op 27 januari 2020 heeft DeGiro een e-mail gestuurd naar het onder 2.1 genoemde e-mailadres. Daarin stond het volgende:

> *"(…) Namens DEGIRO mail ik u met het verzoek tot het aanleveren van extra documentatie.*
>
> *DEGIRO is als uw huidige broker volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) [gehouden] cliëntenonderzoek te verrichten. De betreffende wetgeving is onlangs herzien. Dit heeft er onder andere toe geleid dat de afkomst van het vermogen van haar cliënten uitvoerig in kaart gebracht dient te worden. Wij begrijpen dat u dergelijke vragen wellicht als een inbreuk op uw privacy kunt ervaren. Echter zijn wij genoodzaakt u te verzoeken tot het aanleveren van extra documentatie.*
>
> *U geeft aan directeur/grootaandeelhouder te zijn in (…) BV met een geschat vermogen van 2 miljoen euro. Heeft u hier nog documentatie van die u bereid bent met ons te delen? (…)"*

2.3 De consument heeft hierop niet gereageerd. Op 16 september 2020 heeft DeGiro daarom een herinnering verzonden naar het onder 2.1 genoemde e-mailadres, waarbij zij wederom verzoekt om aanvullende informatie te verstrekken.

2.4 Per e-mail van 25 september 2020 – wederom verzonden naar het onder 2.1 genoemde e-mailadres – heeft DeGiro nogmaals verzocht de gevraagde documenten aan te leveren. Daarbij kondigde zij aan dat, indien de gevraagde informatie niet werd aangeleverd, de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand zou worden beëindigd.

2.5 Op 28 oktober 2020 heeft DeGiro een voicemailbericht bij de consument ingesproken. Daarin is het volgende gezegd:

> *"'Het betreft informatie over de account (…). U kunt ons vandaag bereiken op het telefoonnummer (…). Er is een deadline van toepassing, dus ik vraag u ons echt vandaag indien dat kan terug te bellen. U kunt vragen naar mevrouw (…)'.*

Wij hebben u namelijk informatie gestuurd over eventuele beëindiging, en de deadline is in enkele dagen. Ik assisteer graag verder en ik hoor graag van u. (…)"

2.6 Het account van de consument is vervolgens op 2 november 2020 geblokkeerd, waarna DeGiro de posities op deze rekening de volgende dag heeft gesloten.

2.7 Op 29 december 2020 is het saldo op de rekening van de consument aan hem uitbetaald.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert betaling van een bedrag van € 92.192,-, te vermeerderen met de wettelijke rente.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. DeGiro heeft zonder voldoende aanleiding de beleggingsovereenkomst beëindigd. De consument heeft bij het sluiten van de overeenkomst alle benodigde informatie verschaft en was er niet mee bekend dat er meer informatie nodig zou zijn. De berichten hierover hebben hem nooit bereikt, omdat deze naar een oud e-mailadres zijn verzonden. Dit had DeGiro kunnen en moeten weten, omdat er vanaf dat e-mailadres automatisch een bericht wordt verzonden dat het e-mailadres niet langer in gebruik is. Het ingesproken voice-mailbericht was dusdanig vaag dat de consument daaruit niet kon opmaken dat de overeenkomst zou worden beëindigd. Bovendien heeft hij geprobeerd terug te bellen, maar heeft hij dit na meermaals lang in de wacht te hebben gestaan opgegeven. De consument werd pas nadat de overeenkomst was beëindigd bekend met het feit dat er extra informatie nodig was.

2.10 Daarnaast is het saldo op de rekening veel te laat terugbetaald, waardoor de consument schade heeft geleden. De beleggingsrekening is op 2 november 2020 geblokkeerd, maar het saldo is pas op 29 december 2020 aan de consument terugbetaald. De consument kon deze gelden gedurende die periode niet opnieuw beleggen, waardoor hij rendement is misgelopen.

Het verweer

2.11 DeGiro 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 Ter beoordeling staat of DeGiro de overeenkomst met de consument rechtsgeldig heeft opgezegd en of zij vanwege die opzegging een schadevergoeding aan de consument verschuldigd is.

Opzeggingsbevoegdheid

3.2 Als uitgangspunt geldt dat DeGiro in beginsel bevoegd is de overeenkomst met de consument op te zeggen op grond van artikel 16.2 van de Voorwaarden Beleggingsdiensten (hierna: algemene voorwaarden, zie bijlage). Voor zover de consument stelt dat de algemene voorwaarden niet van toepassing zijn, omdat deze hem nooit ter hand zijn gesteld, geldt dat in de overeenkomst uitdrukkelijk is opgenomen dat de algemene voorwaarden onderdeel uitmaken van de overeenkomst en dat de consument kennis heeft genomen van die voorwaarden. De consument heeft de overeenkomst getekend, waaruit de commissie opmaakt dat de consument heeft ingestemd met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden. Deze zijn dan ook van toepassing op de overeenkomst, zodat DeGiro de overeenkomst in beginsel mag opzeggen.

3.3 DeGiro mag echter 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).[1]

Cliëntonderzoek

3.4 DeGiro stelt dat zij de overeenkomst mocht opzeggen, omdat de consument niet meewerkte aan het cliëntonderzoek als bedoeld in de Wet ter voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Dit onderzoek was noodzakelijk, vanwege gewijzigde wetgeving en het feit dat er substantiële bij- en afboekingen plaatsvonden op de rekening van de consument, aldus DeGiro.

3.5 Op grond van artikel 3 Wwft is de bank verplicht om cliëntenonderzoek te verrichten ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Volgens artikel 3 lid 2 sub d Wwft stelt het cliëntenonderzoek de bank in staat om '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'. Als de bank het cliëntenonderzoek niet kan verrichten, dient zij de overeenkomst te beëindigen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft.[2]

3.6 Hieruit volgt dat DeGiro ook gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere informatie mag opvragen bij de consument, indien daar aanleiding toe is. Naar het oordeel van de commissie heeft DeGiro voldoende toegelicht waarom een nader cliëntonderzoek in dit geval noodzakelijk was.

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0210, te vinden op www.kifid.nl.
[2] De relevante wettelijke bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Zie ook onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0289 en 2022-0347, te vinden op www.kifid.nl.

Dit betekent dat DeGiro nadere informatie bij de consument mocht opvragen en in beginsel gerechtigd was de overeenkomst op te zeggen bij het uitblijven van een reactie van de consument.

Communicatie

3.7 De consument stelt echter dat DeGiro de overeenkomst ook niet mocht beëindigen als zij gerechtigd was tot het doen van een nader cliëntonderzoek, omdat de berichten van DeGiro hem nooit hebben bereikt. DeGiro betwist dat dit aan haar te wijten is. Daartoe voert zij aan dat het aan de consument is om een wijziging van zijn e-mailadres door te geven en dat de gevolgen van het feit dat hij dit heeft nagelaten voor zijn rekening en risico komen. Daarnaast had het de consument naar aanleiding van het ingesproken voicemailbericht duidelijk moeten zijn dat hij direct contact moest opnemen, aldus DeGiro.

3.8 Artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring om haar werking te hebben, die persoon moet hebben bereikt. Een verklaring die hem tot wie zij was gericht niet of niet tijdig heeft bereikt heeft eveneens haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling.

3.9 Als de ontvangst van de verklaring wordt betwist, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten of omstandigheden dient te stellen en zonodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde daar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring daar is aangekomen. Als adres in de hiervoor bedoelde zin kan in beginsel - behoudens andersluidend beding - worden aangemerkt de woonplaats van de geadresseerde in de zin van art. 1:10 BW, dan wel, als de mededeling een zakelijke kwestie betreft, het zakelijke adres van de geadresseerde, en verder het adres waarvan de afzender op grond van verklaringen of gedragingen van de geadresseerde mocht aannemen dat deze daar door hem kon worden bereikt, bijvoorbeeld diens postbus, e-mailadres of ander adres dat bij recente contacten tussen partijen door de geadresseerde is gebruikt.[3]

3.10 De commissie is van oordeel dat het aan de consument te wijten is dat de door DeGiro verzonden e-mailberichten hem niet hebben bereikt. Daarbij is het volgende van belang.

3.11 De consument is op grond van artikel 12.3 van de algemene voorwaarden verplicht om wijzigingen in zijn relevante persoonlijke informatie direct aan DeGiro te melden.

[3] Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, r.o. 3.4.

Vaststaat dat de consument dit heeft nagelaten, nu hij zijn gewijzigde e-mailadres niet heeft doorgegeven. Anders dan de consument stelt, is het hiervoor onvoldoende om DeGiro vanaf een ander e-mailadres dan het opgegeven e-mailadres te e-mailen. Voor zover het DeGiro al opvalt dat dit een ander e-mailadres betreft, hoeft DeGiro daaruit niet op te maken dat de consument voortaan vanaf een ander e-mailadres wenst te corresponderen en niet meer op het opgegeven e-mailadres bereikbaar is. Het is derhalve aan de consument te wijten dat DeGiro niet over het juiste e-mailadres beschikte.

3.12 Daarnaast is in artikel 4 van de overeenkomst opgenomen dat DeGiro alle informatie met betrekking tot haar diensten per e-mail zal toesturen of deze voor de consument toegankelijk maakt op de website. De consument had er dus op bedacht kunnen en moeten zijn dat DeGiro correspondentie per e-mail zou verzenden.

3.13 Gezien het voorgaande heeft DeGiro voldoende aannemelijk gemaakt dat zij mocht aannemen dat zij de consument op het opgegeven e-mailadres kon bereiken. Dat het e-mailadres – voor zover dit al vast zou komen te staan – niet voor recente communicatie tussen partijen is gebruikt, doet daar niet aan af.

3.14 Dat DeGiro wellicht had kunnen weten dat het e-mailadres van de consument niet meer bestond, doet aan het voorgaande eveneens niet af. Het blijft de verantwoordelijkheid van de consument om de juiste gegevens door te geven. Het is niet gebleken dat DeGiro daadwerkelijk wist dat het e-mailadres niet meer bestond en dat zij desondanks toch is blijven e-mailen naar het opgegeven e-mailadres.

3.15 Nu de consument heeft nagelaten zijn gewijzigde e-mailadres door te geven, is het feit dat de e-mailberichten hem niet hebben bereikt het gevolg van zijn eigen handeling. Dit betekent dat de verzonden e-mailberichten, waaronder de opzegging, op grond van artikel 3:37 BW werking hebben jegens de consument.

3.16 Dit geldt temeer, nu DeGiro ook nog heeft getracht de consument telefonisch te bereiken. De stelling van de consument dat het ingesproken voicemailbericht niet duidelijk is, volgt de commissie niet. Uit het voicemailbericht blijkt duidelijk dat er mogelijk sprake is van opzegging van de overeenkomst en in het bericht wordt tevens benadrukt dat het belangrijk is dat de consument snel terugbelt vanwege een deadline. Dat de consument mogelijk een paar keer lang in de wacht heeft gestaan en daardoor heeft opgehangen, maakt niet dat dan niet van hem gevergd kan worden dat hij opvolging geeft aan het voicemailbericht. Hij had er immers ook voor kunnen kiezen om bijvoorbeeld per e-mail contact op te nemen met DeGiro, nu hem duidelijk had moeten zijn dat er sprake was van een urgente situatie die actie van hem vereiste.

3.17 Het voorgaande leidt ertoe dat het aan de consument te wijten valt dat hij DeGiro door zijn handelen en/of nalaten heeft belemmerd om aan haar Wwft-verplichtingen te voldoen. DeGiro mocht de overeenkomst daarom opzeggen.

De opzegging is rechtsgeldig gedaan, omdat daarbij rekening is gehouden met de overeengekomen opzegtermijn van één maand.

Terugboeken saldo

3.18 De consument stelt verder dat hij schade heeft geleden doordat DeGiro het saldo op de rekening pas op 29 december 2020 aan hem heeft overgeboekt. DeGiro voert daartoe aan dat zij geen geld van cliënten onder zich mag houden en het geld daarom zoals overeengekomen na beëindiging van de overeenkomst heeft belegd in Money Market Funds (MMF's). DeGiro heeft meermaals getracht het saldo over te boeken naar de consument, maar omdat deze MMF's een negatief rendement (koersverlies) behaalden kon het saldo niet worden overgeboekt. DeGiro heeft daartoe verklaard dat er een berekening wordt gemaakt van het koersverlies. Als deze berekening het daadwerkelijke koersverlies iets onderschat, dan lukt de betaling niet.

3.19 Naar het oordeel van de commissie komt dit laatste voor rekening en risico van DeGiro. Het had op haar weg gelegen om, toen bleek dat de overboekingen mislukten, een ruimere marge aan te houden bij de berekeningen van het koersverlies en te zorgen dat het saldo binnen een redelijke termijn aan de consument werd overgemaakt. Nu zij dit niet heeft gedaan, is zij tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen (zorgplicht) bij beëindiging van haar overeenkomst met de consument. Dit betekent dat zij gehouden is de eventueel hierdoor door de consument geleden schade te vergoeden.

Schade

3.20 De consument stelt dat zijn schade bestaat uit misgelopen rendement. Deze gestelde schade komt echter niet voor vergoeding in aanmerking. Het is immers onvoldoende zeker hoe de consument zou hebben gehandeld als hij het geld direct na beëindiging van de overeenkomst had ontvangen en of hij daarbij daadwerkelijk het door hem berekende rendement zou hebben behaald, bijvoorbeeld door zijn door DeGiro gesloten posities bij een andere broker opnieuw te openen. Het kan daarom niet als vaststaand worden aangenomen dat de consument een bedrag van € 92.192,- aan winst had behaald, als hij het saldo direct zou hebben ontvangen. Dat geldt in het onderhavige geval temeer omdat de consument heeft verklaard dat hij het geld nadat hij dit alsnog had ontvangen op een spaarrekening heeft gezet en hij het dus niet (direct) heeft herbelegd. De vordering tot vergoeding van deze schade zal dan ook worden afgewezen.[4]

[4] Zie ook onder meer Geschillencommissie Kifid 2021-1090 en 2021-0524 en Commissie van Beroep nr. 2022-0001, te vinden op www.kifid.nl.

3.21 De schade van de consument kan op grond van artikel 6:119 BW slechts bestaan uit de wettelijke rente, omdat sprake is van de vertraging in de voldoening van een geldsom. Dit betekent dat DeGiro de wettelijke rente aan de consument verschuldigd is over de periode 2 november 2020 tot 29 december 2020. DeGiro heeft deze rente echter reeds aan de consument vergoed, zodat op dit punt geen sprake meer is van een vordering van de consument op DeGiro.

Conclusie

3.22 Het voorgaande leidt ertoe dat DeGiro de overeenkomst rechtsgeldig heeft opgezegd en dat zij aan de consument geen (verdere) schadevergoeding verschuldigd is. Dit betekent dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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, de algemene voorwaarden en de overeenkomst

Relevante artikelen uit de overeenkomst

"(…) ***2 Overeenkomst Beleggingsdiensten***

Door ondertekening (waaronder ook wordt begrepen acceptatie daarvan via internet) van dit Acceptatieformulier Beleggingsdiensten door beide Partijen komt tussen Partijen de Overeenkomst beleggingsdiensten tot stand. De Overeenkomst beleggingsdiensten bestaat uit dit Acceptatieformulier beleggingsdiensten en de Voorwaarden beleggingsdiensten. De Voorwaarden beleggingsdiensten zijn beschikbaar op de Website en kunnen door Client als pdf bestand worden geopend en opgeslagen. Door ondertekening van dit Acceptatieformulier beleggingsdiensten verklaart Client dat Client de Voorwaarden beleggingsdiensten heeft opgeslagen en heeft gelezen.

(…)

4 Email en internet

DEGIRO verleent haar diensten in principe geheel via internet en Client zal ook vrijwel uitsluitend via internet gebruik maken van de diensten van DEGIRO. Door ondertekening gaat Client er mee akkoord dat DEGIRO alle informatie met betrekking tot haar diensten aan Client toestuurt per email of deze voor Client toegankelijk maakt op de Website. (…)"

Relevante artikelen uit de Voorwaarden Beleggingsdiensten

12.3 Wijzigingen in de informatie Cliënt dient wijzigingen in de voor DEGIRO relevante persoonlijke informatie direct aan DEGIRO te melden.

(…)

16.2 Opzegging

DEGIRO en Cliënt hebben steeds het recht om de Overeenkomst Beleggingsdiensten schriftelijk te beëindigen. Voor DEGIRO geldt daarbij een opzeggingstermijn van één kalendermaand. Voor Cliënt geldt daarbij geen opzeggingstermijn. Bij beëindiging door Cliënt eindigt de Overeenkomst Beleggingsdiensten op het eerste moment na de ontvangst en verwerking van de mededeling van beëindiging, dat er tussen Cliënt en DEGIRO geen openstaande transacties en posities zijn. Wanneer één kalendermaand nadat DEGIRO de mededeling van beëindiging van Cliënt heeft ontvangen nog niet alle transacties en posities zijn gesloten, dan is DEGIRO gerechtigd om deze transacties en posities op dat moment te sluiten. Het bepaalde in artikel 16.5 tweede alinea is hierbij van toepassing.

(…)

16.5 Sluiten van posities

- Uiterlijk op de datum dat de Cliënt Overeenkomst zal zijn beëindigd en in geval van een onmiddellijke beëindiging door DEGIRO binnen 5 Handelsdagen daarna, dient Cliënt er voor te zorgen dat de Persoonlijke Pagina een saldo heeft van nul. Indien er na die datum nog saldo is in Vreemde Valuta of Financiële Instrumenten, dan is DEGIRO gerechtigd deze posities te sluiten.
- Een saldo in geld dat resteert na sluiting van alle posities in Vreemde Valuta en Financiële Instrumenten en nadat alle verplichtingen van Cliënt aan DEGIRO en SPV zijn voldaan, zal door DEGIRO worden overgemaakt naar de Tegenrekening. Indien het mogelijk is dat zich na beëindiging van de Cliëntovereenkomst verdere kosten of verliezen voor DEGIRO zullen voordoen in relatie tot transacties of posities van Cliënt, dan is DEGIRO bevoegd om een saldo van Cliënt aan te houden totdat deze kosten of verliezen zijn voldaan of het duidelijk is, dat zulke kosten of verliezen niet zullen volgen.

Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 3

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:
a.de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
b.de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;
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;
e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.

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.

(…)"