Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0706

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	22 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

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 consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De bank heeft hem gevraagd zich opnieuw te identificeren in het kader van haar verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). De consument vindt dat hij aan die verplichting heeft voldaan door zijn paspoort op een kantoor van de bank te tonen en stelt dat de bank ten onrechte een kopie of scan van zijn identiteitsbewijs verlangde en zijn app blokkeerde. Ook klaagt hij over de wijze waarop de bank hem heeft geïnformeerd. De commissie oordeelt dat de bank van de consument mocht verlangen om zich opnieuw te identificeren en daarbij een afschrift van zijn identiteitsbewijs mocht verlangen. De communicatie van de bank had op onderdelen zorgvuldiger gekund, maar dat leidt niet tot aansprakelijkheid. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De bank mocht van de consument verlangen zich opnieuw te identificeren

3.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan. De bank heeft hem gevraagd zich opnieuw te identificeren. De consument betwist niet dat de bank in het kader van de Wwft cliëntonderzoek moet verrichten en klantgegevens actueel moet houden. Zijn bezwaar richt zich tegen de manier waarop de bank die heridentificatie wil uitvoeren. Volgens de consument heeft hij voldoende meegewerkt door op een kantoor van de bank zijn paspoort te tonen. De bank mocht volgens hem niet verlangen dat een kopie of scan van zijn identiteitsbewijs werd gemaakt en hem evenmin verplichten een online identificatiecheck te doorlopen.

3.2 Dat standpunt volgt de commissie niet. De bank moet op grond van de Wwft de identiteit van haar klanten vaststellen en verifiëren aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron. Die verplichting geldt niet alleen bij het aangaan van een klantrelatie, maar ook gedurende de looptijd daarvan.[1] De bank heeft toegelicht dat de consument destijds op een wijze is geïdentificeerd die volgens haar niet meer voldoet aan de huidige eisen en dat zij hem daarom opnieuw heeft gevraagd zich te identificeren. De consument heeft ook niet gemotiveerd betwist dat de bank in zijn geval bevoegd was het cliëntonderzoek te actualiseren. Het geschil gaat uitsluitend over de wijze waarop de bank die heridentificatie heeft willen uitvoeren.

Het tonen van het paspoort was niet voldoende

3.3 Het enkele tonen van het paspoort op een kantoor van de bank was onvoldoende om de bank te verplichten de heridentificatie als afgerond te beschouwen. De reden daarvoor is dat de bank niet alleen de identiteit van de consument moet controleren, maar ook moet kunnen vastleggen en aantonen welke documenten en gegevens zij bij dat cliëntonderzoek heeft gebruikt

3.4 De consument stelt terecht dat in artikel 33 Wwft niet letterlijk staat dat een bank in alle gevallen een kopie van een identiteitsbewijs moet maken. Dat betekent echter niet dat de bank in dit geval met het enkele tonen van het paspoort genoegen moest nemen. Uit de huidige lijn in de rechtspraak en de uitspraken van Kifid volgt dat artikel 33 Wwft, mede in het licht van de vierde anti-witwasrichtlijn, zo wordt uitgelegd dat een financiële instelling een afschrift moet bewaren van het identiteitsdocument waarmee zij de identiteit van de klant heeft vastgesteld.

[1] Zie artikel 3 lid 2 sub a Wwft.

Het gaat daarbij om het document waarvan de echtheid is gecontroleerd en dat is gebruikt voor de identificatie en verificatie.[2]

3.5 Die uitleg is ook goed te verklaren. Als de bank alleen noteert dat een paspoort is getoond, kan zij achteraf niet of moeilijk aantonen welk document precies is gebruikt en of dat document op dat moment op echtheid is gecontroleerd. Juist daarom mocht de bank verlangen dat het afschrift wordt gemaakt in samenhang met de controle van het document. Van de bank hoefde niet te worden verlangd dat zij genoegen nam met een andere door de consument gewenste werkwijze, zoals het enkel tonen van het document of het accepteren van een door de consument zelf gewaarmerkt afschrift.

3.6 Dat de Hoge Raad inmiddels prejudiciële vragen heeft gesteld aan het Hof van Justitie van de Europese Unie over de uitleg van artikel 33 Wwft en de verhouding tot de AVG, maakt dit oordeel niet anders. Zolang het Hof van Justitie daarover nog geen uitspraak heeft gedaan, ziet de commissie geen aanleiding af te wijken van de huidige lijn in de rechtspraak en de eerdere uitspraken van Kifid.[3]

De bank mocht haar eigen identificatiemethode bepalen

3.7 De consument stelt dat fysieke identificatie wettelijk is toegestaan en dat de bank die daarom had moeten accepteren. Ook dat standpunt gaat niet op. Dat een bepaalde wijze van identificatie wettelijk is toegestaan, betekent nog niet dat de consument kan afdwingen dat de bank juist die werkwijze aanbiedt.

3.8 De bank heeft binnen de wettelijke kaders beleidsruimte bij de inrichting van haar cliënt-onderzoek. Zij moet daarbij kiezen voor een werkwijze die betrouwbaar, controleerbaar en uitvoerbaar is. De bank heeft toegelicht dat zij voor heridentificatie twee routes aanbiedt: identificatie via de ASN-app en identificatie via AMP Groep, waarbij een medewerker op locatie langskomt. Volgens de bank wordt bij de AMP-route geen gezichtsherkenning toegepast en worden dus geen biometrische gegevens verwerkt.

---

[2] Zie onder meer Gerechtshof Amsterdam 30 april 2024, ECLI:NL:GHAMS:2024:1165; conclusie A-G 21 februari 2025, ECLI:NL:PHR:2025:260, randnummers 4.49-4.54; Geschillencommissie Kifid 2025-0950; Geschillencommissie Kifid 2025-0250.

[3] Hoge Raad 12 juni 2026, ECLI:NL:HR:2026:921, na tussenarrest Hoge Raad 13 maart 2026, ECLI:NL:HR:2026:392.

De consument heeft niet voldoende onderbouwd dat deze alternatieve route feitelijk niet beschikbaar was of dat deze route onvoldoende tegemoetkwam aan zijn bezwaar tegen gezichtsherkenning.

3.9 Daarmee is van een ontoelaatbare dwang tot uitsluitend online identificeren onvoldoende gebleken.

De AVG staat niet aan de heridentificatie in de weg

3.10 De consument beroept zich op de AVG en stelt dat sprake is van disproportionele gegevensverwerking, in strijd met de beginselen van rechtmatigheid, transparantie en dataminimalisatie. Dat beroep slaagt niet.

3.11 Zoals hiervoor is overwogen is de bank wettelijk verplicht de identiteit van de consument vast te stellen en te verifiëren en om een afschrift van het gebruikte identiteitsdocument vast te leggen. Daarmee is de verwerking van de persoonsgegevens van de consument door de bank noodzakelijk om te voldoen aan deze wettelijke verplichtingen.[4]. De consument heeft niet concreet onderbouwd dat de bank méér gegevens verwerkt of langer bewaart dan voor dat doel noodzakelijk is. Ook heeft de bank onweersproken toegelicht dat zij een alternatief aanbiedt zonder gezichtsherkenning. Daarmee is onvoldoende gebleken dat de door de bank aangeboden werkwijze in dit geval in strijd is met de AVG.

3.12 Voor zover de consument bezwaar maakt tegen het uitlezen van de NFC-chip in zijn identiteitsdocument, geldt dat de bank heeft toegelicht dat dit wordt gebruikt als controlemethode om de echtheid van het document en de juistheid van de gegevens betrouwbaar vast te stellen. De enkele stelling van de consument dat deze methode niet noodzakelijk zou zijn, is daarvoor onvoldoende. De bank moet het identiteitsbewijs immers controleren op echtheid om aan de hand daarvan de identiteit van de consument te kunnen verifiëren en identificeren. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de bank daarbij persoonsgegevens verwerkt op een wijze die niet is toegestaan of dat het gebruik van deze methode in zijn geval disproportioneel is.

De gestelde blokkade van de rekening is onvoldoende komen vast te staan

3.13 De consument stelt dat zijn rekening geblokkeerd bleef terwijl de identificatieprocedure nog liep en hij bereid was mee te werken. De bank heeft daartegen ingebracht dat de betaalrekening zelf niet is geblokkeerd geweest.

[4] Zoals bedoeld in artikel 6 lid 1 sub c AVG.

Volgens de bank is alleen de toegang tot de app en Mijn ASN gedurende één dag beperkt geweest en kon de consument zijn betaalrekening in die periode blijven gebruiken via zijn betaalpas.

3.14 De consument heeft tegenover deze concrete toelichting van de bank onvoldoende onderbouwd dat zijn betaalrekening zelf was geblokkeerd of dat hij geen toegang meer had tot zijn tegoeden. Daarom kan niet worden vastgesteld dat sprake is geweest van de door de consument gestelde rekeningblokkade.

3.15 Voor zover de klacht ziet op de tijdelijke beperking van de digitale toegang, geldt dat de bank voldoende heeft toegelicht waarom zij in het kader van een gefaseerde aanpak beperkingen kan verbinden aan het niet afronden van de heridentificatie. Daarbij weegt mee dat de beperking volgens de bank slechts één dag heeft geduurd, dat de betaalrekening zelf bruikbaar bleef en dat de bank het heridentificatietraject vervolgens tijdelijk heeft opgeschort hangende de klacht-procedure. Dat de bank de consument er daarnaast op heeft gewezen dat het uitblijven van een succesvolle heridentificatie uiteindelijk kan leiden tot beëindiging van de bancaire relatie, maakt haar handelen evenmin onrechtmatig. Op grond van de Wwft mag een financiële instelling een cliëntrelatie onder omstandigheden immers niet voortzetten wanneer zij niet aan haar verplichtingen uit hoofde van het cliëntenonderzoek kan voldoen. Onder deze omstandigheden is niet gebleken dat de bank disproportioneel heeft gehandeld.

De communicatie van de bank had zorgvuldiger gekund, maar leidt niet tot schadevergoeding

3.16 De consument klaagt ook over de wijze waarop medewerkers van de bank hem hebben geïnformeerd. Hij stelt dat hem is gezegd dat het maken van een kopie “de wet” is en dat zijn rekening zou worden geblokkeerd als hij niet zou meewerken. De bank heeft erkend dat bepaalde uitlatingen ongelukkig of niet juist waren, in het bijzonder voor zover zou zijn gezegd dat chipuitlezing “moet van DNB” en voor zover de consument is verwezen naar het zoeken van een andere bank.

3.17 De commissie acht die communicatie niet zorgvuldig. Van een bank mag worden verwacht dat zij klanten juist en precies informeert over de juridische grondslag van een heridentificatie-verzoek en over de gevolgen van het niet meewerken daaraan. Zeker bij een onderwerp als het verwerken van identiteitsgegevens moet een bank vermijden dat wettelijke verplichtingen, toezichthoudersverwachtingen en interne beleidskeuzes op één hoop worden gegooid. Dat de medewerker de juridische grondslag niet juist of niet volledig heeft weergegeven, maakt echter niet dat het door de bank gevolgde heridentificatietraject onrechtmatig was.

3.18 De onzorgvuldige communicatie leidt daarom niet tot toewijzing van de vordering. De bank mocht de consument vragen zich opnieuw te identificeren en daarbij verlangen dat een afschrift van zijn identiteitsbewijs werd gemaakt en bewaard.

Ook is niet gebleken dat de consument door de onjuiste of ongelukkige uitlatingen vermogensschade of andere voor vergoeding in aanmerking komende schade heeft geleden.

De interne klachtbehandeling leidt niet tot een ander oordeel

3.19 De consument verwijt de bank verder dat zij niet tijdig heeft gereageerd op zijn aangetekende brieven, voor één kwestie twee klachtnummers heeft aangemaakt en zijn klacht onzorgvuldig heeft behandeld. De bank heeft toegelicht dat de aangetekende brieven zijn betrokken bij de interne klachtbehandeling, dat het tweede dossier uitsluitend is ontstaan doordat de klacht in beroep is behandeld en dat beide dossiers aan elkaar zijn gekoppeld. De consument heeft deze toelichting onvoldoende weersproken.

3.20 Ook als de interne klachtbehandeling op onderdelen beter had gekund, leidt dat niet tot het oordeel dat de bank haar wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wwft onjuist heeft toegepast of anderszins onrechtmatig heeft gehandeld. De consument heeft bovendien niet aannemelijk gemaakt dat hij als gevolg van de inrichting of behandeling van de interne klachtprocedure schade heeft geleden.

Conclusie

3.21 De bank mocht de consument vragen zich opnieuw te identificeren en mocht daarbij verlangen dat een afschrift van het gebruikte identiteitsdocument werd gemaakt en bewaard. De bank hoefde geen genoegen te nemen met het enkel tonen van het paspoort op een kantoor van de bank. Evenmin is gebleken dat de bank in strijd met de AVG heeft gehandeld of de betaalrekening van de consument ten onrechte heeft geblokkeerd. Hoewel de communicatie van de bank zorgvuldiger had gekund, leidt dat niet tot aansprakelijkheid of een verplichting tot schadevergoeding. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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