Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0284

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester,
drs. S. Windt RBA, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	28 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, en zijn echtgenote mevrouw [naam 2]
Tegen	Saxo Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Cliëntenonderzoek. De bank heeft de effectenrekening van de consument beperkt, omdat de consument zijn aangifte inkomstenbelasting uit 2000 niet heeft verstrekt. De consument is het hier niet mee eens en wil dat de bank de beperking opheft. Volgens de consument mag de bank niet van hem eisen dat hij de gevraagde gegevens verstrekt. Het gaat namelijk om oude gegevens en volgens de consument heeft de bank niet duidelijk gemaakt waarom deze gegevens noodzakelijk zijn voor het cliëntenonderzoek. Ook zegt de consument dat hij de gevraagde gegevens alleen wil delen met de bank als deze binnen de EU worden verwerkt.
De commissie komt tot het oordeel dat de bank de effectenrekening van de consument inderdaad onterecht heeft beperkt. De bank heeft namelijk onvoldoende gemotiveerd waarom zij gegevens uit 2000 nodig heeft voor het cliëntenonderzoek. De commissie wijst deze vordering van de consument dus toe. De vraag waar en hoe de bank de gegevens bewaart is op dit moment niet relevant. De bank moet tenslotte eerst goed kunnen uitleggen waarom zij deze gegevens nodig heeft voordat de consument ze hoeft te verstrekken. De gevorderde schadevergoeding wijst de commissie echter af. De consument heeft niet aangetoond dat hij schade heeft geleden door de beperking van zijn effecten-rekening.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. A. Molenberg, Arag rechtsbijstandsverzekering.

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 Op 7 april 2014 heeft de consument samen met zijn partner een beleggingsrekening geopend bij de voorganger van de bank. Op deze rekening belegt hij op basis van execution only.

2.2 Op 19 april en op 23 mei 2022 heeft de bank een e-mailbericht gestuurd aan de echtgenote van de consument en de consument met het verzoek om de rekeninggegevens te controleren en bij te werken. De consument heeft deze controle op 3 juni 2022 afgerond en de echtgenote van de consument heeft dit op 7 november 2022 gedaan. Op 18 december 2022 heeft de bank aanvullende vragen gesteld over de herkomst van het vermogen en de vastgoedactiviteiten van de consumenten. De bank heeft hierbij om aanvullende documenten gevraagd, waaronder een kopie van de aangifte inkomstenbelasting van het jaar waarin het bedrijf van de consument was opgeheven. De consument heeft deze aanvullende vragen beantwoord zonder de opgevraagde documenten toe te sturen. Op 21 januari 2023 en op 10 mei 2023 heeft de bank herinneringen gestuurd aan de consumenten om de opgevraagde documenten alsnog toe te sturen.

2.3 Op 21 en 22 maart 2023 heeft de consument de bank gevraagd hoe de bank zijn gegevens bewaart en verwerkt. Hierbij heeft de consument aangegeven alleen gegevens te willen delen als deze in Nederland worden verwerkt. Ook heeft de consument gesteld dat de vragen van de bank te ver gaan. Hij heeft de bank er daarbij op gewezen dat hij zijn bedrijf waar de vastgoedactiviteiten plaatsvonden niet in 2020 maar in 2000 heeft verkocht en dat hij nu, 23 jaar later, niet meer over de gevraagde gegevens beschikt.

2.4 Op 27 maart 2023 heeft de bank als antwoord op de vragen van de consument per e-mail verwezen naar de Privacy Policy. De consument heeft de bank daarna verzocht om een nadere onderbouwing. Op 29 maart 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zijn verzoek is voorgelegd aan de Privacy Officer, maar dat de gevraagde nadere onderbouwing niet wordt verstrekt door de bank. De consument is hierbij nogmaals verwezen naar de Privacy Policy van de bank. De consument heeft gereageerd op de e-mail van 29 maart 2023 en heeft nogmaals gevraagd hoe zijn gegevens worden bewaard en nogmaals gesteld dat dat de bank te ver gaat met de opgevraagde informatie.

2.5 Op 30 maart 2023 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat de toegang tot de rekening wordt beperkt omdat de consument de gegevens nog niet heeft bijgewerkt. De beperking houdt in dat de consument geen transacties tot aankoop van financiële instrumenten kan doen en geen geld op de rekening kan storten.

Het bericht bevat de instructie dat de beperking kan worden opgeheven door alsnog de gevraagde gegevens te verstrekken.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert allereerst dat de bank de toegangsbeperking van zijn effectenrekening opheft. Daarnaast vordert de consument dat de bank de gemiste beleggingsopbrengst van € 5000,- vergoedt die is ontstaan als gevolg van de toegangsbeperking van de rekening.

2.7 De consument stelt dat de toegang tot de effectenrekening ten onrechte is beperkt. In het kader van een cliëntenonderzoek heeft de bank de consument om gegevens verzocht, waaronder zijn aangifte inkomstenbelasting uit 2000. Deze heeft de consument niet verstrekt omdat de consument twijfelt of de bank hiervoor een rechtmatigheidsgrondslag heeft en of deze gegevens noodzakelijk zijn. Door het tijdsverloop zijn daarnaast de gegevens moeilijk te verkrijgen. Ook wordt volgens de consument de effectenrekening bij de bank alleen gevoed uit stortingen vanuit zijn ING-rekening. De stortingen vanuit zijn ING-rekening zijn al gecontroleerd. De bank heeft niet uitgelegd waarom zij deze gegevens alsnog nodig heeft.

2.8 Verder klaagt de consument dat de bank geen antwoord geeft op zijn vragen over de plek waar zijn gegevens daadwerkelijk worden opgeslagen, welk recht daarop van toepassing is en wat zijn rechten zijn. Hij wil namelijk alleen de gegevens verstrekken als deze in Nederland of binnen de EU worden verwerkt.

Het verweer

2.9 De bank voert de volgende verweren.

2.10 Er bestaat een gerechtvaardigd belang bij het opvragen van de gegevens over de herkomst van het vermogen omdat de bank daarmee voldoet aan de wettelijke verplichtingen die haar zijn opgelegd vanwege bijvoorbeeld antiwitwaswetgeving en bestrijding van terrorisme. Hoewel de onderneming van de consument lang geleden al is verkocht, zijn de gegevens over die verkoop toch van belang voor het cliëntenonderzoek. Het maakt daarbij niet uit dat het geld vanaf een andere Nederlandse bankrekening is gestort. Omdat de consument de gegevens niet heeft aangeleverd, is de toegang op de effectenrekening terecht beperkt.

2.11 Tussen de consument en de bank is het Nederlandse recht van toepassing, zo ook voor de gegevensverwerking. In de privacyverklaring vermeldt de bank dat gegevens ook buiten de EU kunnen worden verwerkt. In dat geval draagt de bank er zorg voor dat de gegevens een passend beschermingsniveau krijgen.

2.12 De gevorderde schadevergoeding is niet onderbouwd. Door tijdig de gevraagde informatie aan te leveren had de consument eenvoudig kunnen voorkomen dat de bank de beperkingen op zijn effectenrekening zou aanbrengen.

3. De beoordeling

De hoofdvragen

3.1 Aan de orde is de vraag of de bank de effectenrekening terecht heeft beperkt. Om deze vraag te kunnen beantwoorden, moet eerst worden vastgesteld of de bank de verzochte gegevens in het kader van het cliëntenonderzoek heeft mogen opvragen. Pas als de bank de toegang tot de effectenrekening terecht heeft beperkt, komt de commissie toe aan de vraag of de bank de verzochte gegevens mag verwerken in een land buiten de EU.

3.2 Als de effectenrekening ten onrechte is beperkt, moet de vraag worden beantwoord of hierdoor schade is ontstaan.

Mocht de bank de effectenrekening beperken?

3.3 De bank stelt dat zij de verzochte gegevens mocht opvragen bij de consument om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die haar zijn opgelegd.

3.4 Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) mag de bank bij een cliëntenonderzoek informatie opvragen bij de consument.[1] Het is aan de financiële instelling (de bank) om te bepalen hoe aan het cliëntenonderzoek invulling wordt gegeven. De consument is verplicht om mee te werken aan het cliëntenonderzoek van de financiële instelling. Dit betekent alleen nog niet dat een instelling onbegrensd informatie mag opvragen. Er moet wel een gerechtvaardigd belang zijn bij het opvragen van de informatie. Het uitgangspunt van de AVG is minimale gegevensverwerking.[2] Dat houdt in dat het aantal persoonsgegevens dat wordt verwerkt, moet worden beperkt tot de persoonsgegevens die *noodzakelijk* zijn voor het doel waarvoor zij worden verwerkt. Met noodzakelijk wordt bedoeld dat de verwerking moet voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit. Aan het vereiste van subsidiariteit is voldaan als het doel van de verwerking niet kan worden bereikt op een andere manier die voor de betrokkene minder ingrijpend is. Aan het vereiste van proportionaliteit is voldaan als het doel van de verwerking in verhouding staat tot de inbreuk op de privacy van de betrokkene.

3.5 De consument heeft op 21 en 22 maart 2023 vragen gesteld over de noodzaak om de aangifte inkomstenbelasting over te leggen. Daarbij heeft de consument informatie van de bank gecorrigeerd: hij heeft de bank erop gewezen dat de verkoopdatum van zijn bedrijf niet 2 januari 2020 was, maar 2 januari 2000. Ook heeft de consument de bank geïnformeerd dat de betreffende aangifte inkomstenbelasting niet meer voorhanden is vanwege het lange tijdsverloop. De consument vindt dat dit verzoek van de bank te ver gaat.

---

[1] Artikel 5 en 6 AVG en artikel 3 Wwft.
[2] artikel 5 lid 1 sub c AVG

De bank heeft de consument daarop in algemene bewoordingen uitgelegd wat het doel is van een cliëntenonderzoek.

3.6 De commissie is het met de consument eens dat de bank niet duidelijk heeft gemaakt waarom zij de aangifte inkomstenbelasting 2000 heeft opgevraagd. Niet is gebleken dat de bank daarvoor een gerechtvaardigd belang had en dat zij heeft voldaan aan het uitgangspunt van minimale gegevensverwerking in de AVG. Hoewel de consument daarnaar heeft gevraagd en de bank de gelegenheid heeft gehad om dit nader toe te lichten in haar verweer, blijft het onduidelijk wat de noodzaak is van de aangifte voor het cliëntenonderzoek van de bank. Doordat de bank onvoldoende heeft gemotiveerd wat de noodzaak en dus het gerechtvaardigd belang is om deze gegevens op te vragen, heeft de bank niet aangetoond dat het op deze wijze uitvoeren van het cliëntenonderzoek voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit. De bank kan daarom geen sanctie opleggen aan de consument in de vorm van een beperking van de toegang tot de effectenrekening per 30 maart 2022.

3.7 Omdat de bank onvoldoende heeft gemotiveerd waarom ze de gevraagde gegevens nodig heeft, hoeft de consument die gegevens niet aan te leveren om weer volledig toegang te krijgen tot zijn rekening. Daarom is het voor deze zaak niet relevant of de bank die gegevens buiten de EU mag verwerken. Wel moet worden vastgesteld of de consument schade heeft geleden doordat de toegang tot de effectenrekening was beperkt.

Moet de bank de schade vergoeden?

3.8 De consument vordert € 5000,- aan gemiste beleggingsopbrengst als schade omdat hij zijn effectenrekening niet kon gebruiken om te handelen in effecten. De beperking van de rekening liet het verkopen van effecten toe, maar belemmerde wel het aankopen van effecten. De consument heeft niet onderbouwd welke aankopen hij had willen doen, waardoor hij niet duidelijk heeft gemaakt welke schade hij door de beperking heeft geleden. Daarom kan de commissie de gevorderde schade niet toewijzen.

Conclusie

3.9 De bank heeft onvoldoende aangetoond dat in het geval van de consument het cliëntenonderzoek voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit. De commissie komt daardoor niet meer toe aan de vraag of de opgevraagde gegevens buiten de EU mogen worden verwerkt. De vordering om de toegangsbeperking van de effectenrekening op te heffen zal worden toegewezen.

3.10 Er is geen aantoonbare schade ontstaan in de tijd dat de toegang tot de effectenrekening is beperkt, zodat de schadevordering niet zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de beperking op de toegang tot de effectenrekening per direct moet opheffen. Alle overige vorderingen van de consument wijst de commissie 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