Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0056

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Ingediend door	ING Bank N.V., verder te noemen de bank
Tegen	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Aard uitspraak	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep behandelbaar
Datum	25 augustus 2025

Samenvatting

Behandelbaarheid beroep. Verzoek om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement wordt toegekend.

1. Procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:

- de e-mail van 12 juni 2025 van de bank;
- de e-mail van 8 juli 2025 van de consumenten.

2. Het geschil

De klacht van de consumenten

2.1 De bank heeft besloten de bankrelatie met de consumenten te beëindigen omdat de consumenten onvoldoende duidelijkheid zouden hebben verschaft over enkele betalingen die zij verricht hebben. Daarnaast heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten voor acht jaar geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (IVR). De consumenten klagen hierover en stellen dat de maatregelen van de bank onterecht en disproportioneel zijn.

De beslissing van de Geschillencommissie

2.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de consumenten onvoldoende informatie hebben verstrekt aan de bank. De bank mocht daarom de bankrelatie met de consumenten beëindigen en de persoonsgegevens van de consumenten registreren. De registratieduur moet worden verkort tot 5 jaar. De uitspraak van 22 mei 2025 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2025-0396.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.

3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.

3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

3.6 Het staat vast dat de Geschillencommissie een niet-bindende uitspraak heeft gedaan. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De bank heeft verzocht om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c van het reglement. Op grond van deze bepaling kan de voorzitter toestemming geven om beroep open te stellen omdat sprake is van uitzonderlijke of principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat een klacht in beroep wordt behandeld. Bijvoorbeeld wanneer de verzoeker aannemelijk maakt dat de uitspraak belangrijk is voor een groot aantal vergelijkbare geschillen of mogelijke geschillen.

3.7 De bank motiveert het verzoek als volgt. De Geschillencommissie geeft, in relatie tot een interne registratie, een onjuiste uitleg aan artikel 34a lid 3 in samenhang met artikel 33 lid 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

De bank is van mening dat op grond van de Memorie van Toelichting en andere bepalingen in de Wwft en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de Geschillencommissie een andere uitleg aan de artikelen 33 lid 2 en 34a lid 3 had moeten geven. Nu de Geschillencommissie zelf in haar begeleidende nieuwsbericht heeft aangegeven dat deze uitspraak van belang is voor toekomstige zaken en dat zij bij deze toekomstige zaken zal oordelen in de lijn van deze uitspraak, vindt de bank dat deze uitspraak belangrijk is voor een groot aantal vergelijkbare geschillen of mogelijke geschillen.

3.8 De voorzitter ziet voldoende aanleiding om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement. De voorzitter begrijpt dat de bank de rechtsvraag wil voorleggen of gegevens verkregen uit cliëntenonderzoek gelijkgesteld moeten worden met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 33 Wwft. En zo ja, of een registratieduur van acht jaar in een intern register in dat geval in strijd is met de in artikel 33 lid 3 Wwft genoemde vijfjaarstermijn. Daarbij komt nog het volgende. Omdat op banken een verplichting rust om cliëntenonderzoek uit te voeren, is het aannemelijk dat daarbij regelmatig de vraag aan de orde zal zijn of een eventueel daaruit voortvloeiende registratie in het interne register van de bank een maximale duur van acht jaar of van vijf jaar mag hebben.

3.9 De voorzitter merkt nog op dat uit regel 40.5 van het reglement volgt dat de uitspraak die de Commissie van Beroep in deze zaak zal doen, niet-bindend zal zijn omdat het beroep gaat over een niet-bindende uitspraak van de Geschillencommissie. Een uitzondering geldt als beide partijen in de procedure in beroep aangeven dat zij wel een bindende uitspraak wensen.

Conclusie

3.10 De voorzitter geeft de bank toestemming voor het instellen van beroep. De bank kan binnen zes weken na heden haar beroep met inhoudelijke gronden aanvullen.

Kosten

3.11 Regel 7.7 van het reglement bevat een regeling die tot doel heeft te voorkomen dat een beroep financiële gevolgen heeft voor een consument, in geval in het belang van een financiële dienstverlener toestemming wordt gegeven voor het instellen van beroep. Regel 7.7 houdt in dat de kosten die voortkomen uit de procedure bij de Commissie van Beroep in bepaalde situaties voor rekening komen van de financiële dienstverlener, waaronder de redelijke kosten voor rechtsbijstand. Regel 7.8 van het reglement geeft de voorzitter de bevoegdheid deze regeling geheel of gedeeltelijk in deze zaak van toepassing te verklaren in een beslissing waarbij toestemming wordt gegeven om beroep in te stellen op grond van regel 7.3 onder c.

3.12 De voorzitter ziet in de gegeven omstandigheden aanleiding regel 7.7 onverkort van toepassing te verklaren. Daarbij neemt de voorzitter onder meer in aanmerking dat het voor de consumenten om een vordering met een relatief gering financieel belang gaat.

De bank moet dus de kosten vergoeden die voor de consumenten voortvloeien uit de procedure bij de Commissie van Beroep, waaronder de redelijke kosten voor rechtsbijstand.

4. De beslissing

De voorzitter

4.1 verleent de bank toestemming voor het instellen van beroep;

4.2 bepaalt dat de bank binnen 6 weken na heden haar beroep mag aanvullen.