

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0950

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 27 november 2025                                          |
| Klacht van      | De consument                                              |
| Tegen           | NN Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                            |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                       |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving              |

### Samenvatting

Heridentificatie bij bestaande relatie. De consument klaagt dat de bank handelt in strijd met de wettelijke verplichtingen door een onbewerkte kopie van zijn identiteitsdocument te bewaren in haar administratie. Volgens de consument volstaat het voor de bank om in zijn geval een bewerkte kopie op te slaan, waarbij zijn pasfoto en Burgerservicenummer (BSN) zijn afgeschermd. De bank voert aan dat zij onder meer op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht is de volledige, onbewerkte kopie te bewaren. De commissie is van oordeel dat de bank in haar recht staat. Het bewaren van een onbewerkte kopie van het identiteitsdocument is noodzakelijk om te voldoen aan de verplichtingen van de Wwft. De commissie wijst de vordering af.

## 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) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt sinds enige tijd een betaalrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 13 juni 2024 heeft de bank de consument verzocht zich opnieuw te identificeren in het kader van haar doorlopende cliëntenonderzoek op grond van de Wwft.

2.3 De consument heeft een fysieke afspraak gemaakt met [naam derde partij] om de heridentificatie te doorlopen. Naderhand heeft de consument beklag gedaan over het opslaan van een onbewerkte kopie van zijn identiteitsdocument, waarop ook zijn pasfoto en BSN zichtbaar zijn. De bank heeft de consument medegedeeld dat zij uitsluitend onbewerkte kopieën accepteert, omdat de echtheid van het identiteitsdocument moet kunnen worden gecontroleerd en omdat zij wettelijk verplicht is onbewerkte kopieën te bewaren.

2.4 De consument heeft hierover een klacht ingediend bij de bank. Deze klacht is door de bank afgewezen, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De vordering en klacht*

2.5 De consument vordert dat de bank verplicht wordt een bewerkte kopie van zijn identiteitsdocument op te slaan in haar administratie, waarbij zijn pasfoto en BSN worden afgeschermd. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij verder het volgende aan:

- Allereerst is hij als klant gerechtigd om de bank te verzoeken zijn pasfoto en BSN af te schermen, zodat misbruik van zijn gegevens bemoeilijkt wordt. Het BSN is immers al bekend bij de bank en de pasfoto voegt in dit geval niets toe, omdat er geen fysiek contact met hem is geweest is als klant.
- Daarnaast staat op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens het volgende: *“Bij heridentificatie mag een financiële organisatie een onbewerkte kopie vragen” en “Uw bank kan na de (her)identificatie wel gegevens afschermen op de kopie ID...”*. De bank is dus niet verplicht een onbewerkte kopie van het identiteitsdocument op te slaan. In dit specifieke geval moet de bank een bewerkte kopie van zijn identiteitsdocument opslaan, omdat dat voldoende is.

#### *Het verweer*

2.6 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**

#### *Wat de commissie moet beoordelen*

3.1 De commissie moet beoordelen of het door de bank bewaren van een onbewerkte kopie van een identiteitsdocument, inclusief pasfoto en BSN, noodzakelijk en rechtmatig is binnen de wettelijke kaders van de Wwft.

### *Algemene verordening gegevensbescherming*

- 3.2 Zowel het opvragen van een kopie van een identiteitsdocument als het vastleggen en bewaren daarvan is een verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in de AVG. Het verwerken van persoonsgegevens is alleen toegestaan als daarvoor een rechtmatigheidsgrondslag is als bedoeld in artikel 6 AVG.<sup>1</sup> In dit verband is van belang dat de verwerking van persoonsgegevens (onder meer) is toegestaan wanneer de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting (artikel 6 lid 1, aanhef en onder c, AVG). De AVG neemt daarbij het beginsel van minimale gegevenswerking tot uitgangspunt (artikel 5 lid 1, aanhef en onder c, AVG).<sup>2</sup> Dat beginsel brengt mee dat het verwerken van gegevens moet worden beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor zij worden verwerkt.

### *De verplichtingen van de bank onder de Wwft*

- 3.3 De Wwft verplicht financiële instellingen (in dit geval de bank) tot het uitvoeren van een cliëntenonderzoek bij het aangaan én onderhouden van een relatie (artikel 3 lid 1).<sup>3</sup> Dit cliëntenonderzoek heeft als doel de identiteit van de cliënt (in dit geval de consument) vast te stellen en te verifiëren<sup>4</sup>, teneinde witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen.
- 3.4 In artikel 11 lid 1 Wwft is bepaald dat de identiteit van een natuurlijke persoon moet worden geverifieerd aan de hand van documenten uit een betrouwbare en onafhankelijke bron, waaronder een geldig paspoort, identiteitsdocument of rijbewijs (zie ook artikel 4 Uitvoeringsbesluit Wwft).<sup>5</sup> Artikel 33 Wwft verplicht de bank om de documenten en gegevens die zijn gebruikt bij het cliëntenonderzoek opvraagbaar te bewaren.<sup>6</sup> Met deze documenten en gegevens worden bedoeld alle identificatie- en verificatiegegevens waarmee de bank kan aantonen dat zij haar wettelijke verplichtingen is nagekomen. Bij bestaande cliënten, zoals de consument, zal het cliëntenonderzoek opnieuw moeten plaatsvinden bij de 'eerste gelegenheid'. Onder 'eerste gelegenheid' wordt verstaan het eerste moment dat door de cliënt contact wordt opgenomen met de financiële instelling of het eerste moment dat de financiële instelling aanleiding vindt om het cliëntenonderzoek te doen plaatsvinden.<sup>7</sup> De commissie komt tot op basis van het voorgaande tot het oordeel dat de bank haar verplichtingen onder de Wwft hiermee heeft nageleefd.

---

<sup>1</sup> Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

<sup>2</sup> Idem.

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> Idem.

<sup>5</sup> Idem.

<sup>6</sup> Idem.

<sup>7</sup> Idem.

#### *Uitleg van de bewaarplicht volgens eerdere rechtspraak*

- 3.5 Volgens vaste lijn van de Geschillencommissie is de bank op grond van artikel 11 lid 1 Wwft in samenhang met artikel 4 Uitvoeringsbesluit Wwft verplicht om gebruik te maken van een onbewerkt identiteitsdocument om de identiteit van een cliënt te verifiëren.<sup>8</sup> Ten aanzien van de bewaarplicht geldt dat artikel 33 Wwft zo moet worden uitgelegd dat de bewaarplicht betrekking heeft op alle documenten en gegevens die de bank heeft gebruikt in het kader van het cliëntenonderzoek. Dit betekent dat de bank een (volledig) afschrift moet bewaren van het identiteitsdocument waarvan zij de echtheid heeft gecontroleerd en waarmee zij de identiteit van de cliënt heeft vastgesteld. De overheidsrechter heeft tevens geoordeeld dat een financiële instelling de identiteit van haar cliënten alleen kan vaststellen op grond van een onbewerkte kopie van een identiteitsdocument en dat deze moet worden opgeslagen om in de toekomst aan wettelijke verplichtingen te (blijven) voldoen.<sup>9</sup>

#### *De bank mag het BSN verwerken*

- 3.6 Specifiek ten aanzien van de verwerking van het BSN is in artikel 46 Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) in samenhang met artikel 87 AVG bepaald dat het verwerken van het BSN alleen is toegestaan als daarvoor een wettelijke grondslag bestaat. De bank heeft aangevoerd op grond van artikel 53 lid 3 Algemene wet inzake rijksbelastingen (hierna: AWR) verplicht te informatie van klanten door te geven aan de Belastingdienst.<sup>10</sup> Daarbij is de bank wettelijk verplicht het BSN te verwerken. Daarnaast is zij op grond van artikel 3:17 lid 6 Wet financieel toezicht (hierna: Wft) verplicht het BSN van haar klanten te verwerken om te voldoen aan verplichtingen die samenhangen met het depositogarantiestelsel (DGS).<sup>11</sup> De commissie oordeelt, in lijn met haar eerdere uitspraken, dat het de bank is toegestaan op grond van voornoemde wettelijke verplichtingen het BSN van de consument dat is verkregen in het kader van het cliëntenonderzoek onder de Wwft vast te leggen en te bewaren.<sup>12</sup> Voorwaarde is wel dat de bank het BSN alleen verwerkt om aan die wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen. Dat de bank van plan was het BSN te verwerken voor een ander doeleinde is niet gebleken.

#### *Het beroep van de consument op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) slaagt niet*

- 3.7 Ten slotte verwijst de consument nog naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), zie hiervoor onder 2.5. De commissie overweegt dat deze informatie een algemene toelichting betreft en geen rechtens bindende uitleg van wet- of regelgeving vormt. De bank valt onder de Wwft en specifieke wettelijke verplichtingen hebben derhalve voorrang boven algemene privacyrichtlijnen.

---

<sup>8</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0997.

<sup>9</sup> Zie Rechtbank Amsterdam 11 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:145, rechtsoverweging 4.10., te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>10</sup> Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

<sup>11</sup> Idem.

<sup>12</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0696 en 2024-0997.

Bovendien is de commissie van oordeel dat zelfs uit de door consument aangehaalde passages op de website van AP blijkt dat de bank een discretionaire bevoegdheid toekomt wat betreft het verwerken en opslaan van de (on)bewerkte kopieën van identiteitsdocumenten.

#### *Conclusie*

- 3.8 De bank heeft niet in strijd gehandeld met de Wwft of andere regelgeving door in het kader van de Wwft een onbewerkte kopie van het identiteitsbewijs van de consument op te vragen en op te slaan. De klacht van de consument is ongegrond.

## **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-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit 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 de identificeren en dienst identiteit te verifiëren;*
- (...)

#### **Artikel 11**

1. *Indien de cliënt, de insteller van een trust, de trustee van een trust, de vennoot van een personenvennootschap of de persoon bevoegd inzake het beheer van de personenvennootschap een natuurlijke persoon is, wordt diens identiteit geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron. Bij ministeriële regeling kunnen documenten, gegevens of inlichtingen worden aangewezen op basis waarvan kan worden voldaan aan het in de vorige zin bepaalde.*
- (...)

#### **Artikel 33**

1. *Een instelling die op grond van deze wet cliëntenonderzoek heeft verricht, of bij wie een cliënt is geïntroduceerd conform de procedure van artikel 5, legt op opvraagbare wijze de documenten en gegevens vast die zijn gebruikt voor de naleving van het bepaalde (...)*

#### **Artikel 38**

1. *Ten aanzien van cliënten waarnaar reeds cliëntenonderzoek is verricht op grond van deze wet, zoals deze luidde voor inwerkingtreding van de Implementatiewet vierde anti-witwasrichtlijn, verricht een instelling het cliëntenonderzoek, bedoeld in artikel 3, eerste lid, bij eerste gelegenheid.*
2. *Onder eerste gelegenheid in de zin van het eerste lid wordt verstaan het eerst moment dat door de cliënt contact wordt opgenomen met de instelling of het eerste moment dat de instelling, met inachtneming van de risicogevoeligheid voor witwassen of financieren van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie, aanleiding vindt om het cliëntenonderzoek te doen plaatsvinden.*

## Uitvoeringsbesluit Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

### Artikel 4

1. *Als documenten op basis waarvan kan worden voldaan aan artikel 11, eerste lid, eerste volzin, van de wet kan worden aangewezen:*
  - a. *een geldig paspoort;*
  - b. *een Nederlandse identiteitskaart;*
  - c. *een geldige identiteitskaart die is afgegeven door het daartoe bevoegde gezag in een ander lidstaat en is voorzien van een pasfoto en de naam van de houder;*
- (..)

## Algemene Verordening Gegevensbescherming

### Artikel 5

1. *Persoonsgegevens moeten:*
  - (..)
  - c) *toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);*
- (..).

### Artikel 6

1. *De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*
  - (..)
  - c) *de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*
- (..).

## Artikel 9

1. *Verwerking van persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid zijn verboden.*
2. *Lid 1 is niet van toepassing wanneer aan een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*

*(...)*

*g) de verwerking is noodzakelijk om redenen van zwaarwegend algemeen belang, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht, waarbij de evenredigheid met het nagestreefde doel wordt gewaarborgd, de wezenlijke inhoud van het recht op bescherming van persoonsgegevens wordt geëerbiedigd en passende en specifieke maatregelen worden getroffen ter bescherming van de grondrechten en de fundamentele belangen van de betrokkene;*

*(...)*

## Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming

### Artikel 25

*Gelet op artikel 9, tweede lid, onderdeel g, van de verordening, is het verbod om persoonsgegevens te verwerken waaruit ras of etnische afkomst blijkt, niet van toepassing, indien de verwerking geschiedt:*

- a. *met het oog op de identificatie van de betrokkene, en slechts voor zover de verwerking voor dat doel onvermijdelijk is; of*

*(...)*

## Algemene wet inzake rijksbelastingen

### Artikel 53

*(...)*

*3 De administratieplichtigen, bedoeld in het tweede lid, zijn gehouden bij de gegevens en inlichtingen, bedoeld in het tweede lid, het burgerservicenummer te vermelden van degene op wie de gegevens en inlichtingen betrekking hebben.*

*(...)*



## Wet op het financieel toezicht

### Artikel 3:17

(...)

*6. Een bank voert een administratie die zodanig is dat deze geen belemmering vormt of kan vormen bij de uitvoering van het depositogarantiestelsel. Zij maakt daarbij gebruik van het burgerservicenummer van een depositohouder en, voor zover van toepassing, van diens wettelijk vertegenwoordiger of, in het geval van een rechtspersoon, van diens rechtsgeldig vertegenwoordiger in het belang van de uitbetaling van de vergoeding binnen de ingevolge artikel 3:261, tweede lid, bepaalde termijn, het ingevolge artikel 3:262 vaststellen van de bijdragen, en het toezicht op de naleving van de in de eerste volzin van dit lid opgenomen verplichting.*

(...)