Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0035
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. F.H.G. Boerma, mr. A.P. Luitingh, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 februari 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] (hierna: de consument) en mevrouw [naam 2] (hierna: de consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 19 januari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Cliëntenonderzoek Wwft. Registratie IVR en de Gebeurtenissenadministratie. In het kader van Wwft-cliëntenonderzoek heeft de bank de consumenten gevraagd om informatie te verstrekken over de herkomst van bepaalde bedragen die op hun betaalrekening waren gestort. De consumenten hebben die informatie niet verstrekt, omdat zij vinden dat de bank niet gerechtigd was deze vragen te stellen. Omdat de consumenten geen medewerking hebben verleend aan het cliëntenonderzoek heeft de bank de relatie beëindigd en de persoonsgegevens van de consumenten opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De commissie oordeelt dat de bank de consumenten om informatie over de herkomst van de bedragen mocht vragen en dat de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht opnemen in de interne registers. Dat betekent dat de klacht ongegrond is en dat de vordering wordt afgewezen.

1. De 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) de klachtbrief van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 16 februari en 24 maart 2021; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Op verzoek van de consumenten heeft de commissie de zaak op basis van de stukken beoordeeld.

1.3 De consumenten 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 consumenten hielden een gezamenlijke betaalrekening (eindigend op nummer 705) aan bij de bank. De consument II had tevens een privébetaalrekening (eindigend op nummer 509). Op de relatie tussen partijen zijn de algemene voorwaarden (hierna: de voorwaarden) van de bank van toepassing. Daarnaast was de consument II uiteindelijk belanghebbende (en naar de commissie begrijpt bestuurder) van een besloten vennootschap (hierna: de vennootschap). Deze vennootschap hield een zakelijke betaalrekening voor zijn bouwonderneming aan bij de bank.

2.2 Op de zakelijke betaalrekening was sprake van een ongeoorloofde debetstand. Betalingen die op de zakelijke rekening binnenkwamen werden meteen gebruikt voor het aanzuiveren van de debetstand waardoor de vennootschap niet over deze gelden op deze rekening kon beschikken en afspraken niet kon nakomen. De consument II heeft dit probleem praktisch opgelost en liet betalingen van opdrachtgevers op de privé betaalrekening(en) van de consumenten en de consument II storten. De consument II betaalde hiermee, onder meer, bouwmaterialen en personeel.

2.3 In maart 2018 hebben een drietal bijschrijvingen van in totaal € 8.675,- plaatsgevonden op de betaalrekening van de consument II. Bij de transacties was geen omschrijving vermeld.

	datum	***bedrag***	***van betaalrekening van***	***naar betaalrekening***
1	*12 maart 2018*	*€ 2.500,-*	*de heer [X]*	*de consument II (509)*
2	*14 maart 2018*	*€ 2.500,-*	*de heer [X]*	*de consument II (509)*
3	*27 maart 2018*	*€3.675,-*	*de heer [X]*	*de consument II (509)*

2.4 In juli 2018 hebben de volgende transacties plaatsgevonden op de betaalrekening van de consument II en de consumenten. In totaal is een bedrag van € 16.650,- bijgeschreven en een bedrag van € 9.343,55 afgeschreven. Bij de transacties was geen omschrijving vermeld.

	Datum	***Bedrag***	***Van betaalrekening van***	***Naar betaalrekening van***
1	*3 juli 2021*	*€ 950,- (bij)*	*XBV*	*de consument II (509)*
2	*6 juli 2021*	*€ 4.900,- (bij)*	*XBV*	*de consument II (509)*
3	*10 juli 2021*	*€ 350,- (bij)*	*XBV*	*de consument II (509)*
4	*12 juli 2021*	*€ 1.100,- (bij)*	*XBV*	*de consument II (509)*
5	*12 juli 2018*	*€ 4.500,- (bij)*	*JNK (Duitse betaalrekening)*	*de consumenten (705)*
6	*12 juli 2018*	*€ 4.493,55 (af)*	*de consumenten (705)*	*de consument II (509)*
7	*23 juli 2018*	*€ 4.850,- (bij)*	*JNK (Duitse betaalrekening)*	*de consumenten (705)*
8	*23 juli 2018*	*€ 4.850,- (af)*	*de consumenten (705)*	*de consument II (509)*

2.5 Op 27 november 2018 is de vennootschap failliet verklaard. Op 28 april 2020 is het faillissement opgeheven wegens gebrek aan baten.

2.6 Op 4 augustus 2020 heeft de afdeling KYC (Know Your Customer) van de bank een brief naar de consumenten verzonden. Op dezelfde datum is een separate brief naar de consument II gezonden. De bank heeft de consumenten in deze brieven verzocht om een toelichting te geven op de transacties die in 2.3 en 2.4 zijn genoemd. In de brieven staat voor zover relevant het volgende:

"(…)
Als bank mogen we alleen zakendoen met klanten van wie we de juiste gegevens hebben vastgelegd. Daarnaast zijn we verplicht om te weten wat onze klanten met hun rekeningen doen. We voeren daarom regelmatig controles uit. In sommige gevallen vragen we klanten om aanvullende informatie.

Aanvullende informatie
Bij een van deze controles is ons een aantal zaken opgevallen met betrekking tot het gebruik van uw Betaalrekening. Graag ontvangen we van u voor 11 augustus 2020 een toelichting hierop.

Let op: het is belangrijk dat u op tijd en volledig reageert. Alleen dan mogen we zaken met u blijven doen. Niet, niet tijdig en/of niet volledig reageren heeft niet alleen gevolgen voor uw particuliere bankrelatie, maar kan ook gevolgen hebben voor de bankrelatie met zakelijke klanten waaraan u als wettelijk vertegenwoordiger gelieerd bent.

Toelichting en bewijsstukken opsturen
Bij deze brief vindt u het formulier 'Aanvullende informatie gebruik Betaalrekening'. Op dit formulier hebben we aangegeven waarover we aanvullende informatie willen hebben. We vragen u het formulier in te vullen en het samen met de gevraagde bewijsstukken te scannen en vervolgens te e-mailen naar [mailadres]. (…)"

Voor de inhoud van de bij de brieven van de bank van 4 augustus 2020 behorende bijlage(n) wordt verwezen naar bijlagen 2 en 3 bij deze uitspraak.

2.7 Op 24 augustus 2020 heeft de bank de consumenten per brief te kennen gegeven dat zij de door haar gevraagde informatie nog niet heeft ontvangen. Zij heeft de consumenten verzocht alsnog te reageren op de vragen uit haar brief van 4 augustus 2020 en als volgt gewaarschuwd:

*"Het is belangrijk dat u ons alsnog de gevraagde informatie stuurt. Als we de gegevens niet ontvangen hebben op 1 september 2020, dan moeten we helaas **uw Betaalrekening blokkeren**. U kunt deze dan vanaf 1 september 2020 niet meer gebruiken voor bijvoorbeeld internetbankieren, (automatische) betaalopdrachten, automatische incasso's en geldopnames. Houdt u hier alstublieft rekening mee."*

Op 24 augustus 2020 heeft de bank eveneens een brief aan de consument II toegezonden. In deze brief laat de bank weten dat zij op 20 augustus 2020 een schriftelijke reactie namens de consument II heeft ontvangen. Omdat consument II de vragen niet volledig beantwoordde en onvoldoende van bewijstukken had voorzien, heeft de bank consument II gevraagd dit voor 1 september alsnog te doen.

2.8 Bij e-mail van 28 augustus 2020 heeft de advocaat van de consumenten zich namens de consumenten tot de bank gewend.

In haar mail schrijft zij het volgende:

"*(…) In uw brief suggereert u dat de ING verplicht is het girale betalingsverkeer te controleren en dat de ING om die reden gerechtigd of zelfs verplicht is de vragen te stellen die zijn gesteld. Cliënten betwisten dat dit het geval is. In dat kader ontvang ik graag antwoord op de navolgende vragen:*

- *Op grond waarvan is de ING gerechtigd vragen te stellen over giraal betaalverkeer tussen Nederlandse burgers/bedrijven?*
- *Waaruit blijkt dat de ING deze vragen mag stellen?*
- *Wat zal de ING met de informatie doen?*
- *Waaruit blijkt dat de ING gerechtigd is tot het blokkeren van betaalrekeningen?*
- *Wanneer zal de ING de ontvangen informatie verwijderen?*
- *De betalingen zijn verricht in 2017 en 2018. Waarom stelt de ING nu pas vragen?*

Uw antwoorden zie ik graag tegemoet. Ik vertrouw er op dat cliënten daarna een redelijke termijn van tenminste een maand krijgen om uw vragen te beantwoorden als blijkt dat de ING recht heeft deze vragen te stellen. Ik vertrouw er voorts op dat er tijdens deze periode geen betaalrekeningen worden geblokkeerd. (…)"

2.9 De bank heeft de mail van de advocaat op 8 september 2020 per e-mail beantwoord. Zo heeft zij onder meer het volgende geschreven:

"***Wettelijke verplichting***
In artikel 6 van de AVG staan verschillende rechtsgronden op basis waarvan het verwerken van persoonsgegevens rechtmatig is, waaronder de zogenaamde wettelijke verplichting.

Dat wil zeggen dat, wanneer een rechtspersoon volgens een andere wet een verplichting is opgelegd waarbij het noodzakelijk is persoonsgegevens te verwerken, dit volgens de AVG is toegestaan.
De vragen die ING stelt in het kader van het KYC (Know Your Customer) onderzoek vallen onder zo'n (nationale) wet, namelijk de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme). Om aan de wettelijke verplichting van de Wwft te voldoen, moeten en mogen wij als financiële instelling de persoonlijke gegevens van uw cliënten verwerken.

Wwft
Zo zijn we volgens artikel 3 van de Wwft verplicht vast te stellen wie onze klanten zijn. Daartoe doen we klantonderzoek naar onder andere de uiteindelijk belanghebbenden (UBO's), de activiteiten van de onderneming, de landen waarmee zaken wordt gedaan, de omvang en het doel van de geldstromen en de beoogde aard van de relatie met ING. De verplichting om persoonsgegevens te verwerken, zoals benoemd in de AVG, geeft ING de ruimte om aan de verplichtingen volgens de Wwft te voldoen. (…)

Algemene bankvoorwaarden
Tot slot heeft u namens uw cliënten gevraagd waaruit blijkt dat ING gerechtigd is tot het blokkeren van Betaalrekeningen. We verwijzen u hiervoor graag naar de Algemene Bankvoorwaarden voor particuliere rekeninghouders. (…) We verwijzen u hierbij nadrukkelijk naar artikel 83 Informatie en Wwft-compliance, waarin onder andere de maatregelen staan vermeld welke ING mag ondernemen in het kader van de Wwft. (…)

Het is belangrijk dat u ons alsnog de gevraagde informatie stuurt. Als we de gegevens niet ontvangen hebben op ***22 september 2020****, dan moeten we helaas uw Betaalrekening blokkeren. U kunt deze dan vanaf* ***22 september 2020*** *niet meer gebruiken voor bijvoorbeeld internetbankieren, (automatische) betaalopdrachten, automatische incasso's en geldopnames. Houdt u hier alstublieft rekening mee.*

***Let op**: het is belangrijk dat u op tijd en volledig reageert. Niet, niet tijdig of niet volledig reageren kan gevolgen hebben voor de bankrelatie met uw cliënten (…). Indien uw cliënten niet of niet volledig hebben gereageerd voor 22 september 2020 heeft dit mogelijk tot gevolg dat we de bankrelatie met uw cliënten (…) gaan heroverwegen. Wanneer we de bankrelatie met uw cliënten (…) gaan heroverwegen, zal dit tevens gevolgen hebben voor alle producten die uw cliënten bij de ING aanhoudt. We willen uw cliënten daarom vriendelijk verzoeken om alle gevraagde bewijsstukken en/of correspondentie aan te leveren en een uitgebreide toelichting te geven op de gestelde vragen. (…)"*

2.10 Bij e-mail van 15 september 2020 heeft de advocaat gereageerd op de mail van de bank van 8 september 2020. De advocaat heeft het volgende geschreven:

"(…) U stelt dat u de vragen stelt in het kader van gegevensverwerking op grond van de AVG en WWFT, omdat u zou moeten verifiëren wie uw klanten zijn. Allereerst sluit deze argumentatie niet aan bij de vragen die u stelt. U stelt vragen over betalingen en wilt weten wat de relatie van cliënte is met een partij van wie zij een geldbedrag ontvangt (welk bedrag overigens ook nog onder de grens van de WWFT valt) en wilt documenten zien om die relatie te bevestigen. Die vragen hebben helemaal niets te maken met een onderzoek wie uw klant is. U weet heel goed wie uw klanten zijn, cliënten hebben zich regulier gelegitimeerd bij het openen van de rekeningen. Daarover kan geen verwarring bestaan. Ten aanzien van de BV geldt hetzelfde, waarbij ik tevens verwijs naar de verslagen van de curator, die nog niet eens een hint heeft gegeven dat er mogelijk illegale praktijken zouden kunnen zijn geweest. Alle betalingen hebben giraal plaatsgevonden, hebben niets met enig 'verdacht' land of 'verdachte' situatie te maken.

Kortom, er kan geen twijfel bestaan over wie uw klanten zijn en wie de UBO van de BV was. Die vermeende twijfel sluit ook niet aan bij de vragen die u stelt. U heeft derhalve geen recht de vragen te stellen en kunt de legitimatie kennelijk ook niet geven. Ik sommeer u dan ook uw onderzoek te staken en gestaakt te houden."

2.11 Bij e-mail van 16 september 2020 heeft de bank haar standpunt uit de mail van 8 september 2020 herhaald en te kennen gegeven dat het belangrijk is dat de door de bank gevraagde informatie voor 22 september 2020 door de consumenten wordt aangeleverd. Niet, niet tijdig of niet volledig reageren kan gevolgen hebben voor de bankrelatie tussen de bank en de consumenten.

2.12 In antwoord op de e-mail van de bank van 16 september 2020 heeft de advocaat de bank op 24 september 2020 de navolgende e-mail toegezonden:

"(…) Uit uw e-mail begrijp ik dat u nog altijd niet kunt onderbouwen op grond waarvan u gerechtigd bent tot het stellen van de vragen die u heeft gesteld. Ik zal cliënten adviseren een klacht tegen uw bank in te dienen bij het KIFID. Ik vertrouw er op dat er geen bankrekeningen zullen worden geblokkeerd tijdens dit proces."

2.13 De bank heeft de mail van de advocaat op 25 september 2020 als volgt beantwoord:

"Hiermee reageren wij op uw onderstaand mailbericht.

In onze mailberichten van 8 en van 16 september 2020 hebben we aangegeven dat wij bij het uitblijven van de gevraagde informatie voor 22 september 2020, de aangegeven Betaalrekeningen zullen blokkeren voor afschrijvingen. Wegens het uitblijven van de gevraagde gegevens binnen genoemde termijn hebben wij de betreffende Betaalrekeningen inmiddels geblokkeerd voor afschrijvingen. Bij het verder uitblijven van de gevraagde informatie zullen wij de bankrelatie met onze relaties op 6 oktober 2020 gaan heroverwegen en hen schriftelijk over de afloop hiervan informeren. (…)"

2.14 Bij brief van 16 oktober 2020 heeft de bank de consument II onder meer geschreven dat zij de door de bank gevraagde informatie niet heeft aangeleverd.

De bank kan daardoor onvoldoende inhoud geven aan de verplichtingen die op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) op haar rusten. De bank is van mening dat de vertrouwensbasis die voor een bankrelatie vereist is, niet meer aanwezig is. De bank heeft daarom besloten om de bankrelatie met de consument II op grond van artikel 35 van de voorwaarden te beëindigen. Alle producten die de consument II bij de bank heeft afgenomen, waaronder de betaalrekeningen met de nummers 705 en 509, zullen na 16 januari 2021 worden opgeheven. Daarnaast heeft de bank de persoonsgegevens van de consument II in het Intern Verwijzingsregister (IVR) opgenomen voor de duur van maximaal acht jaar.

2.15 Bij brief van 22 oktober 2020 heeft de advocaat de klacht namens de consumenten aan Kifid voorgelegd. De klacht kon toen echter nog niet in behandeling worden genomen omdat de interne klachtenprocedure op dat moment nog niet was afgerond. Op 3 november 2020 heeft de advocaat namens de consumenten bezwaar aangetekend tegen de maatregelen die de bank heeft genomen.

2.16 De bank heeft het bezwaar van de consumenten bij brief van 10 november 2020 afgewezen en verwezen naar de directie. Bij brief van 21 december 2020 heeft de advocaat de klacht aan de directie voorgelegd. De directie van de bank heeft niet tijdig op het beroepschrift van de advocaat gereageerd waarna Kifid de klacht op 19 februari 2020 in behandeling heeft genomen. Uitwisseling van standpunten tussen partijen tijdens de Kifid-procedure heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.17 De consumenten vorderen een verklaring voor recht dat de bank onrechtmatig jegens hen heeft gehandeld. Daarnaast vorderen zij dat de bank de registratie van hun persoons-gegevens in het Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie doorhaalt aangezien deze registraties onterecht zijn. De consumenten hebben daartoe de volgende argumenten aangevoerd.

- De bank heeft misbruik van recht gemaakt door zonder rechtsgrond vragen aan de consumenten te stellen over giraal betalingsverkeer op hun betaalrekeningen. De bank doet voorkomen alsof zij de vragen in het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek heeft gesteld, echter is de bank ook concurrente schuldeiser van de failliete vennootschap. De consumenten vermoeden dat de bank op oneigenlijke wijze alsnog bedragen wil (kunnen) opeisen. Het is de consumenten onduidelijk waarom zij aan de bank verantwoording moeten afleggen over de bevraagde transacties.

- De bank heeft de overeenkomsten met de consumenten beëindigd omdat zij geen antwoord hebben gegeven op de door de bank gestelde vragen. De bank echter was niet gerechtigd deze vragen te stellen omdat:
  - er slechts sprake was girale betalingen van kleine bedragen (onder € 5.000,-) dus onder de grens van € 15.000,-;
  - het nationaal betalingsverkeer betreft;
  - bij de bank bekend is wie de consumenten zijn;
  - bij de bank bekend is om wat voor vennootschap het gaat en wie de uiteindelijk belanghebbende is van de vennootschap;
  - er geen sprake is van handel in vastgoed of kunst.
- De bank heeft de overeenkomsten met de consumenten dan ook onterecht beëindigd, de consumenten ten onrechte aangemerkt als verdacht en/of fraudeurs en hun persoonsgegevens ten onrechte in het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie geregistreerd.
  Hoewel het een interne registratie betreft en deze dus slechts interne werking heeft binnen het concern waartoe de bank behoort, zijn de gevolgen hiervan minder beperkt dat het lijkt. Als de bank in de toekomst fuseert met een andere bank, werkt de registratie ook door binnen de nieuwe bank die aan het concern is toegevoegd. Dit zou ertoe kunnen leiden dat de consumenten steeds van bank moeten wijzigen. Dit terwijl iedere burger recht heeft op toegang tot bancaire systemen. De vragen die de bank aan de consumenten heeft gesteld waren niet gerechtvaardigd, de conclusies van de bank onjuist en de registraties zijn daarom onterecht en onrechtmatig.

Het verweer

2.18 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

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de bank in het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek informatie mocht opvragen bij de consumenten over de transacties die op de betaalrekening(en) van de consumenten hebben plaatsgevonden. In het verlengde daarvan speelt de vraag of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) omdat de consumenten niet hun volledige medewerking verleenden aan het onderzoek. De commissie zal deze vragen in de navolgende overwegingen beantwoorden. Voordat zij daartoe overgaat zal zij eerst het juridisch kader schetsen.

Het juridisch kader: de Wwft en het cliëntenonderzoek

3.2 De Nederlandse Bank heeft de Leidraad Wwft en Sw[1] (hierna: de leidraad) opgesteld voor instellingen die onder haar toezicht vallen. Deze leidraad verduidelijkt de verplichtingen uit de Wwft en biedt de instellingen handvatten voor de implementatie en het naleven van de verplichtingen die op hen rusten. Om witwassen tegen te gaan wordt van onder toezicht staande instellingen verwacht dat zij de verplichtingen die uit de Wwft voortvloeien naleven. Een bank is een instelling zoals bedoeld in de Wwft.[2] Voor banken is het uitvoeren van een cliëntenonderzoek, zowel voorafgaand aan als tijdens de zakelijke relatie, verplicht.[3] Het cliëntenonderzoek leidt voor een instelling tot een resultaatsverplichting. Een succesvol cliëntenonderzoek heeft als resultaat dat de instelling weet met wie zij zaken doet en dat de relevante risico's in beeld zijn. Hoe zij tot dit resultaat komt, staat de instelling vrij.

3.3 Bij alle cliënten, ook bij bestaande cliënten, vindt cliëntenonderzoek plaats indien er onder andere indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of als de instelling twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt.

Deze indicaties kunnen bijvoorbeeld worden verkregen uit openbare bronnen of uit de monitoring van de transacties van de cliënt.[4] Het cliëntenonderzoek stelt de instelling 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. Het uitgangspunt is dat de instelling zo nodig onderzoek verricht naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden.[5] De instelling legt verklaringen en objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken in het cliëntendossier vast. De instelling stelt waar nodig nadere vragen. Dat gelden afkomstig zijn van een gereguleerde instelling betekent niet dat de instelling geen zelfstandig onderzoek hoeft uit te voeren. De instelling identificeert indicatoren op basis waarvan de diepgang van het onderzoek wordt bepaald om de plausibiliteit van de legale bron van de middelen vast te stellen. Enkele combinaties van indicatoren zijn: het betreffende bedrag, de opgegeven reden van de herkomst van de middelen, de leeftijd en het beroep of de bedrijfsactiviteiten van de klant, het land van herkomst of de bestemming van de middelen en het geleverde product of de geleverde dienst. De instelling draagt zorg voor vastlegging van het uitgevoerde onderzoek naar de bron van de middelen.[6]

---

[1] Te raadplegen via https://www.dnb.nl/media/dzicty20/leidraad-wwft-en-sanctiewet.pdf
[2] Artikel 1 onder b. Wwft
[3] Artikel 3, lid 2 onder d. Wwft (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).
[4] Artikel 3, lid 5, onder d Wwft en Leidraad Wwft en Sw, p. 31.
[5] Leidraad Wwft en Sw, p. 41.
[6] Idem.

3.4 Voor een groot gedeelte mag een instelling de mate van het cliëntenonderzoek op een op risicogebaseerde wijze vormgeven.

Dit betekent dat de instelling in elk geval cliëntenonderzoek doet, maar dat de intensiteit van het onderzoek (mede) wordt bepaald door de risico's die bepaalde typen cliënten, producten, diensten, leveringskanalen, transacties en landen- of gebieden met zich meebrengen.[7] Een instelling is verplicht om de cliëntdossiers eens per zoveel tijd (afhankelijk van het ingeschatte risico) te herzien en deze actueel te houden.[8]

3.5 Als een cliëntenonderzoek mislukt, bijvoorbeeld omdat de door de bank gevraagde informatie door de klant niet wordt aangeleverd, dan is de instelling wettelijk verplicht om de zakelijke relatie te beëindigen.[9]

3.6 Indien de regels uit de Wwft door een instelling niet worden nageleefd, dan kan de toezichthoudende autoriteit een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.[10] De boete kan oplopen tot vele miljoenen Euro's.

De verdere beoordeling

3.7 De commissie maakt uit het dossier op dat de consumenten niet betwisten dat de bank verplichtingen heeft die voortvloeien uit de Wwft. Zij stellen zich echter op het standpunt, althans zo begrijpt de commissie consumenten, dat er geen sprake is van één van de in artikel 5 Wwft genoemde gevallen en dat er daarom geen grond is om een cliëntenonderzoek te verrichten.

3.8 Gelet op het faillissement van de vennootschap en het gevoel van de consumenten dat de bank op oneigenlijke wijze alsnog een vordering wil innen, kan de commissie begrip opbrengen voor het feit dat de consumenten terughoudend waren met het delen van informatie met de bank. Dit neemt echter niet weg dat zij de consumenten in het ongelijk stelt en de vordering afwijst. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

Mocht de bank de consumenten vragen stellen over de transacties op hun betaalrekening ?

3.9 Het antwoord op deze vraag luidt bevestigend. De bank heeft aangevoerd dat er sprake was van ongebruikelijke/opvallende transacties op de particuliere betaalrekening(en) van de consumenten. Om uit te kunnen sluiten dat sprake is van witwassen is zij een cliëntenonderzoek gestart en heeft zij aanvullende vragen gesteld over de herkomst van de gelden.

---

[7] Leidraad Wwft en Sw, p. 26.
[8] Artikel 3, lid 11 Wwft en Leidraad Wwft en Sw, p. 34.
[9] Artikel 5 lid 3 Wwft en Leidraad Wwft en Sw p. 24.
[10] Artikel 29 en 30 Wwft.

Zo heeft de bank verklaard dat de transacties om meerdere reden waren opgevallen: i) de betalingen betreffen substantiële bedragen voor een particulier (respectievelijk € 4.850,- en € 4.500,-), ii) de betalingen zijn afkomstig van Duitse bankrekeningen, iii) de beide betalingen zijn afkomstig van een particulier, wat gezien de bedragen wederom vragen opwerpt, iv) de betalingen zijn beide afkomstig van dezelfde particulier, wat de hoogte van het bedrag des te meer opmerkelijk maakt, v) de betalingen hebben binnen twee weken plaatsgevonden. Verder heeft de bank nagevraagd waarom de twee betalingen dezelfde dag (met een kleine opslag) zijn overgemaakt van de en/of bankrekening naar een bankrekening die uitsluitend op naam staat van de consument II. Verder wilde de bank onderzoeken of een betaalrekening van ING Bank N.V. betrokken was bij paulianeus handelen.

3.10 De commissie merkt allereerst op dat enkel en alleen paulianeus handelen geen grond is voor het instellen van een cliëntenonderzoek in het kader van de Wwft. In dit geval, zo maakt de commissie uit het dossier op, was er echter ook sprake van ongebruikelijke/ atypische transacties op de particuliere betaalrekening van de consumenten.
Zoals hiervoor in 3.3 tot en met 3.6 is vermeld, is de bank wettelijk verplicht om een cliëntenonderzoek te verrichten als er indicaties zijn dat een klant mogelijk betrokken is bij witwassen. Deze indicaties kunnen worden verkregen door transactiemonitoring of indien de instelling twijfelt aan de juistheid of de volledigheid van eerder verkregen gegevens van cliënt.

3.11 De consumenten hebben naar voren gebracht dat het niet gaat om verdachte transacties en dat de bank daarom geen vragen mag stellen. De commissie oordeelt dat de bank naar aanleiding van de activiteiten op de betaalrekening(en) terecht een cliëntenonderzoek heeft ingesteld waarbij zij navraag heeft gedaan over de herkomst van de middelen. Hiervoor is reeds overwogen dat een indicatie van betrokkenheid bij witwassen voldoende is om een cliëntenonderzoek in de stellen, het is niet vereist dat daadwerkelijk vast is komen te staan dat de cliënt betrokken is bij witwassen. De leidraad schrijft voor dat de bank verklaringen en objectieve en onafhankelijke documenten over de herkomst van de middelen als bewijsstukken in het cliëntendossier vast moet leggen. Dat het ging om giraal betalingsverkeer waarbij het ging om bedragen onder € 5.000,- en dat de bank weet wie de consumenten zijn en wie de uiteindelijke belanghebbende is, doet aan het vorenstaande niet af. Zoals in 3.2 beschreven dient de bank op basis van het cliëntenonderzoek relevante risico's in te kunnen schatten. Nu de consumenten onvoldoende medewerking hebben verleend aan het cliëntenonderzoek van de bank en zij haar vragen onvoldoende hebben beantwoord en/of onderbouwd, kan de bank niet uitsluiten dat de betreffende bedragen van witwassen afkomstig zijn en is zij wettelijk verplicht de relatie te verbreken.

Conclusie Wwft cliëntenonderzoek

3.12 De bank heeft niet onrechtmatig jegens de consumenten gehandeld door hen vragen te stellen over bepaalde transacties die op de betaalrekening(en) hebben plaatsgevonden. Anders dan de consumenten betogen was er gelet op de geldstromen die hebben plaatsgevonden wel degelijk een grond om onderzoek te doen en eventueel witwassen uit te sluiten. Nu de bank het cliëntenonderzoek niet succesvol heeft kunnen afronden en dus het risico op witwassen door/bij deze de consumenten niet kan inschatten, heeft zij de bancaire relatie terecht beëindigd.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument opnemen in de interne registers?

3.13 Voor de volledigheid zet de commissie eerst uiteen wat deze registers inhouden. De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

3.14 De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de AVG. Meer in het bijzonder gaat het hier om artikel 6 lid 1 onder f AVG. Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat de bank de persoonsgegevens van de consumenten mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank. Verder mag de registratie niet disproportioneel zijn.

3.15 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie over bepaalde transacties op de betaalrekening(en) noodzakelijk was voor een adequaat cliëntenonderzoek. De consumenten hebben deze informatie echter niet willen verstrekken en daardoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet naar behoren kunnen verrichten. Het feit dat de consumenten niet volledig wilden meewerken aan het cliëntenonderzoek is een omstandigheid die 'speciale aandacht' behoeft, omdat deze omstandigheid van belang is voor de veiligheid en integriteit van de bank. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie. De commissie benadrukt dat de bank heeft bevestigd dat in de registers enkel is opgenomen dat het klantonderzoek niet is afgerond bij gebrek aan medewerking van de consumenten.

Verder is opgenomen dat dit ertoe leidt dat sprake is van een onacceptabel risicoprofiel. Zij worden dus niet van fraude beschuldigd.

3.16 Het tweede vereiste is dat de registratie niet disproportioneel mag zijn. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokkene(n). Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij registratie van de gegevens van de consumenten in de registers zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consumenten heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de ING-groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR. Dat dit in de toekomst anders zou kunnen zijn, bijvoorbeeld door een fusie, is nu niet aan de orde. Daarbij zouden de consumenten de bank in een dergelijk toekomstig geval om een heroverweging van de registraties kunnen vragen. De consumenten worden dus niet belemmerd in hun mogelijkheden om met een andere financiële instelling een (bancaire) relatie aan te gaan.

3.17 Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de consumenten niet disproportioneel in hun belangen worden geraakt door de interne registratie van hun persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.

Conclusie

3.18 De registraties zijn terecht en proportioneel en mogen daarom worden gehandhaafd.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage 1 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving & de algemene voorwaarden

Wettekst artikel 3 Wwft

*"**Artikel 3***

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

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

(…)

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;

(…)

5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

(…)

c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;

d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;

e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft; (…) "

Wettekst artikel 6 lid 1 onder C AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

*"**Artikel 6 AVG***

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;

(…)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

2. (…)

3. (…)

4. (…)

Artikel 2 en 3 algemene bankvoorwaarden

Artikel 2 Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.
(…)
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

Artikel 3 Activiteiten en doeleinden
Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.
1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
a) Uw activiteiten en doelen;
b) Waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen;
c) Hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.
(…)
2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 83 Voorwaarden en overige regelingen
"83 Informatie en Wwft-compliance
83.1 U dient er voortdurend voor te zorgen dat de door u aan ING verstrekte informatie over uzelf of over uw gemachtigden juist, volledig en accuraat is.
83.2 U bent verplicht om te voldoen aan alle voorschriften die voor u voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en daarmee samenhangende regelgeving, waaronder de hiervoor onder 83.1. vermelde verplichting.
83.3 Als u de hiervoor vermelde voorschriften niet correct naleeft mag ING maatregelen nemen, waaronder het met onmiddellijke ingang blokkeren en beëindigen van uw Betaalrekening en andere producten en diensten die u van ING afneemt. Dit mogen wij bijvoorbeeld doen als u onvoldoende meewerkt aan het beantwoorden van door ons gestelde vragen. Of als ING tot de conclusie komt dat u een te hoog risico voor ING vormt op witwassen of financieren van terrorisme.
(…)"

Bijlage 2 : de bijlage bij de brief van de bank d.d. 4 augustus 2020 aan de consumenten

In de bijlage bij de brief is voor zover relevant het volgende vermeld:
"(…)
Wij verzoeken u onze vragen uitvoerig te beantwoorden en uw antwoorden met ter zake relevante documenten te onderbouwen. Wilt u voor uw antwoorden een aparte bijlage gebruiken?

A) Op 12 en op 23 juli 2018 zijn er door [JNK] twee bedragen vanaf een Duitse bankrekening op uw Betaalrekening [nummer] bijgeschreven.

[verwijzing naar betaling 1 uit 3 uit het hiervoor in 2.3 getoonde overzicht]

A-1)Wat is uw relatie met JNK?
A-2)Wat is de tegenprestatie die u hiervoor heeft geleverd? Wilt u uw antwoord onderbouwen met afschriften van documenten? U kunt denken aan facturen, contracten, overeenkomsten etc....
A-3)Betreft het hier zakelijke of particuliere transacties?

Genoemde bijschrijvingen van JNK zijn dezelfde dag zonder omschrijving overgeboekt naar Betaalrekening [nummer 1] t.n.v. [naam de consument II].

Het betreft de volgende overschrijvingen:
[verwijzing naar betaling 2 en 4 uit het hiervoor in 2.3 getoonde overzicht]

A-4)Waarom zijn deze bedragen direct zonder omschrijving overgeschreven naar de Betaalrekening van [naam de consument II]?
B)Volgens het Handelsregister van de Kamer van Koophandel is [naam de consument] uiteindelijk belanghebbende van de inmiddels gefailleerde rechtspersoon [naam B.V.]. In openbare bronnen treffen wij m.b.t. [naam B.V.] navolgend openbaar faillissementsverslag d.d. 19 december 2018 aan:
(…)
In artikel 7.6 van dit faillissementsverslag staat het volgende vermeld:

7.6 Paulianeus handelen Ja
Over het jaar 2018 is er een bedrag van ruim EUR 12.500 overgeboekt naar de echtgenoot van [naam van de consument]. De curator heeft die betalingen vernietigd ex artikel 42 jo. 43 Fw. Verzocht is om de bedragen weer terug te storten of over te maken naar de boedel rekening.

B-1)Is genoemd bedrag van € 12.500 inmiddels teruggestort in de boedel dan wel welke andere oplossing is er overeengekomen? Wilt u uw antwoord onderbouwen met een bewijsstuk?

B-2Heeft u bij de overboeking van genoemde ruim € 12.500 gebruik gemaakt van een ING rekening of product? Zo ja welke en voor welke transacties?

B-3)zijn de eerder bevraagde transacties van € 4.493,55 en € 4.850,00 onderdeel van vorengenoemde paulianeuze transacties?
Vergeet u niet uw antwoord te voorzien van de gevraagde bijlagen?
(…)"

Bijlage 3 : de bijlage bij de brief van de bank d.d. 4 augustus 2020 aan de consument II

In de bijlage bij de brief is voor zover relevant het volgende vermeld:

"Wij verzoeken u onze vragen uitvoerig te beantwoorden en uw antwoorden met ter zake relevante documenten te onderbouwen. Wilt u voor uw antwoorden een aparte bijlage gebruiken?

A)Op 12 en op 23 juli 2018 heeft u vanaf Betaalrekening [nummer 2] ten name van uzelf en dhr. [naam 1], twee bedragen, totaal € 9343,55, zonder nadere mschrijving op uw Betaalrekening [nummer 1] overgeschreven.

A-1)Wat is de economische noodzaak van deze transacties zonder omschrijving?

B)Tussen 12 en 27 maart 2018 zijn door [X] drie bedragen, totaal € 8.675, zonder nadere omschrijving op uw Betaalrekening bijgeschreven.

[verwijzing naar transacties genoemd in 2.3]

B-1)Wat is uw relatie met [X]?

B-2)Wat is de tegenprestatie die u hiervoor heeft geleverd? Wilt u uw antwoord onderbouwen met afschriften van documenten? U kunt denken aan facturen, contracten, overeenkomsten etc....

B-3)Betreft het hier zakelijke of particuliere transacties?

B-4)Waarom zijn deze transacties zonder omschrijving verricht?

C)Tussen 3 en 12 juli 2017 zijn door er door [X] B.V. vier bedragen, totaal € 7.300, zonder nadere omschrijving op uw Betaalrekening bijgeschreven

[verwijzing naar de transacties 1 tot en met 4 genoemd in 2.4]

C-1)Wat is uw relatie met [BV]?

C-2)Wat is de tegenprestatie die u hiervoor heeft geleverd? Wilt u uw antwoord onderbouwen met afschriften van documenten? U kunt denken aan facturen, contracten, overeenkomsten etc....

C-3)Betreft het hier zakelijke of particuliere transacties?

C-4)Waarom zijn deze transacties zonder omschrijving verricht?

***Vergeet u niet uw antwoord te voorzien van de gevraagde bijlagen?**"*