Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0309
(mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Lloyds Bank GmbH, onder meer gevestigd in Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Cliëntenonderzoek bij openen spaarrekening. Volgens de consument behoort de bank niet te eisen dat hij een kopie van een paspoort en een mobiel telefoonnummer verstrekt. De commissie constateert dat de bank op grond van artikel 3 lid 1 Wwft om die gegevens mag vragen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en de ingediende stukken incluis bijlagen. Dat zijn de klacht, het verweerschrift en de reactie van de consument op het verweerschrift.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil verkort kan worden behandeld als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument wilde in 2020 een internetspaarrekening bij de bank openen. In verband daarmee heeft hij op 23 juli 2020 aan de bank gemaild:

> "(…) Ik wil in beginsel graag een rekening bij jullie openen. Ik dien echter een mobiel telefoonnummer te hebben en een rijbewijs is niet voldoende voor identificatie lees ik. Dit is je reinste discriminatie. Waarom? En ga niet schermen met dat het wettelijk verplicht is. Dat is onzin. Een rijbewijs is voldoende. En een koppeling met een 06 nummer bedenken jullie ook zelf. Graag een oplossing hiervoor. (…)"

2.2 Diezelfde dag heeft de bank geantwoord:

> "(…) U heeft interesse om een Lloyds Bank Internet Spaarrekening te openen. Om dit te kunnen doen wil Lloyds Bank onder andere dat u een kopie van een identitei[t]sbewijs en een mobiel telefoonnummer aan ons doorgeeft. U heeft alleen een rijbewijs en geen mobiel telefoonnummer. U voelt zich daarom gediscrimineerd omdat wij een rijbewijs niet als legitimatiebewijs accepteren. (…) Vanwege veiligheidsregels en op advies van de Vereniging van Nederlandse Banken hebben wij bepaalde regels opgesteld voor het openen en beheren van een Internet Spaarrekening. Om in te kunnen loggen is daarom een mobiel telefoonnummer nodig. Ook bij het uitvoeren van transacties en wijzigen van gegevens is dit noodzakelijk. Op een rijbewijs kunnen wij bepaalde gegevens zoals nationaliteit en uw volledige naam niet controleren. Door deze voorwaarden is het gebruik van de Internet Spaarrekening veiliger geworden. Wij kunnen hierop geen uitzonderingen maken. (…)"

Klacht, vordering en verweer

2.3 De consument vordert dat de bank wordt bevolen een spaarrekening op zijn naam te openen zonder dat daarvoor een kopie van zijn paspoort of mobiel telefoonnummer hoeft te worden verstrekt. Deze vordering berust op de stelling dat een rijbewijs voldoende is voor het identificeren van een nieuwe klant en dat het hebben van een mobiele telefoon geen vereiste behoort te zijn voor het openen van de rekening. De consument stelt verder dat hij, wegens de problemen die door hacks kunnen worden veroorzaakt, niet meer persoons-gegevens dan strikt noodzakelijk aan een bank wil verstrekken.

2.4 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 In dit geschil gaat het om de vraag of de bank, voor het openen van een spaarrekening, mag vragen om een kopie van het paspoort en het mobiele nummer van de klant.

3.2 Op grond van artikel 3 lid 1 van de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) moeten banken de identiteit van hun klanten vaststellen. Uit de parlementaire geschiedenis van deze wet blijkt dat de verplichting waar het in deze zaak om gaat, die tot het doen van een cliëntenonderzoek, is vastgelegd in een 'open norm', zodat financiële instellingen zelf beleid kunnen formuleren voor het uitvoeren van cliëntenonderzoek.[1] De commissie heeft in eerdere uitspraken geoordeeld dat banken in het kader van hun cliëntenonderzoek een kopie van een identiteitsbewijs mogen vragen (zie de uitspraken met nummer 2012-294 en 2014-302).

---

[1] Kamerstukken II 2007-2008, 31238, nr. 3, in het algemene deel onder de kopjes 'Cliënten-onderzoek' en 'Open normen'.

Verder heeft de commissie in eerdere zaken geoordeeld dat een bank in dit kader mag vragen om een kopie van een paspoort of identiteitskaart en een kopie van het rijbewijs als onvoldoende mag beschouwen en dat een bank in haar voorwaarden mag vastleggen dat de nieuwe klant een mobiel telefoonnummer opgeeft (uitspraken met nummer 2021-0238 en 2020-610).

3.3 De commissie constateert dat, wegens de verplichting op grond van artikel 3 lid 1 Wwft, de toelichting in de parlementaire geschiedenis en haar eerdere uitspraken (zie 3.2), de bank in deze zaak om een kopie van het paspoort van de consument en een mobiel telefoonnummer mocht vragen. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend omdat de beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken om herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de commissie in de uitspraak kan niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de commissie niet op alle onderdelen van uw vordering heeft beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de commissie in de uitspraak niet uitdrukkelijk is ingegaan op al uw argumenten. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement.