

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0072

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. mr. D. Busch, mr. H.P. de Kanter en F.R. Valkenburg AAG RBA en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	17 november 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Ayvens Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verweerster in beroep, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Clïëntenderzoek Wwft. De bank mag binnen redelijke grenzen zelf bepalen welke van de documenten opgesomd in artikel 4 lid 1 Uitvoeringsregeling Wwft zij accepteert in het kader van het (opnieuw) verifiëren van de identiteit van de klant. Dit blijkt ook uit het woordje “kan” in de aanhef van artikel 4 lid 1 Uitvoeringsregeling Wwft. Die redelijke grenzen zijn in dit geval niet overschreden. De bank is een online bank, zodat ook de verificatie van de identiteit van klant steeds online (op afstand) zal moeten plaatsvinden. Bij online identificatie en verificatie bestaan er voor de bank meer risico's dan wanneer dit fysiek plaatsvindt. Het rijbewijs zoals dat van de consument bevat minder echtheidskenmerken die online gecontroleerd kunnen worden dan een paspoort. Bovendien staan op een rijbewijs (anders dan op een paspoort) niet alle voornamen vermeld. Het is naar het oordeel van de Commissie van Beroep daarom niet onredelijk dat de bank in het kader van het (opnieuw) online verifiëren van de identiteit van de klant geen rijbewijs accepteert. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie en wijst de vorderingen van de consument af.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 23 december 2024 ontvangen verzoek met bijlagen heeft de consument de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) verzocht beroep open te stellen tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 12 november 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0995, hersteld bij een uitspraak van 27 december 2024 (gepubliceerd onder nummer 2024-1137)).
- 1.2 Bij voorzittersbeslissing d.d. 17 februari 2025 is de consument toestemming verleend voor het instellen van beroep, omdat – kort gezegd – het belang van de voorliggende rechtsvraag het openstellen van beroep rechtvaardigt.
- 1.3 Op 3 maart 2025 heeft de consument aanvullende beroepsgronden ingediend.

- 1.4 De bank heeft een op 14 april 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.5 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 16 juni 2025. De consument was daarbij aanwezig. Namens de bank waren [naam](directeur), mr. drs. S.M.C. Nuyten (advocaat) en mr. V.A. Schols (advocaat) aanwezig.
- 1.6 Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Beide partijen hebben een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 12 november 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten, die door partijen niet zijn betwist.
- 3.2 De consument heeft een spaarrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn de "Voorwaarden online spaarrekening (versie 24 november 2014)" van toepassing.
- 3.3 Op 30 november 2023 heeft de bank de consument per e-mail een bericht gestuurd waarin de bank aangaf niet te beschikken over een kopie van zijn geldige identiteitsbewijs. De bank heeft hem daarom verzocht zich opnieuw te identificeren vanwege de op de bank rustende verplichtingen uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). De bank vermeldde in de e-mail dat (i) dit alleen kon met een ID-kaart of paspoort, en (ii) het belangrijk was dat de heridentificatie werd doorlopen om gebruik te kunnen blijven maken van zijn spaarrekening. De bank gaf aan dat zij deze gegevens nodig had om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. De consument heeft op 30 november 2023 geprobeerd met zijn rijbewijs en zijn verlopen paspoort aan dit verzoek te voldoen. Beide documenten werden voor identificatie geweigerd.
- 3.4 De bank heeft op enig moment bij klanten die zich nog niet hadden geïdentificeerd en hun identiteit nog niet hadden laten verifiëren, bij het inloggen op de website een maatregel getroffen om deze klanten alsnog te bewegen de verplichte informatie aan te leveren. Bij het inloggen op de online bankomgeving verscheen direct een applicatie waarin om heridentificatie werd verzocht. Dit verzoek verdween pas nadat heridentificatie had plaatsgevonden. Als gevolg van deze maatregel heeft de consument op 9 april 2024 wederom geprobeerd zich te heridentificeren met zijn verlopen paspoort. Omdat zijn paspoort verlopen was, kreeg de consument de melding dat het paspoort "niet leesbaar" was. Dezelfde dag heeft de consument de bank verzocht zijn spaartegoed over te maken naar zijn tegenrekening en de spaarrekening te sluiten.

- 3.5 Op 11 april 2024 diende de consument een klacht in tegen de bank omdat zijn spaarrekening nog niet was opgeheven. Op 12 april 2024 hebben de consument en de bank contact gehad, waarbij de bank heeft geprobeerd de consument te helpen met de identificatie en verificatie. De bank heeft hem uitgelegd dat zijn paspoort niet werd geaccepteerd omdat het verlopen was. De consument wilde vervolgens zijn rijbewijs gebruiken voor verificatie. De bank heeft hem uitgelegd dat een rijbewijs niet voor verificatie wordt geaccepteerd, onder meer omdat daarop niet alle voornamen zijn vermeld. In hetzelfde gesprek is de consument uitgelegd dat zijn spaarrekening niet was geblokkeerd. Via de website kon hij niet inloggen totdat hij opnieuw geïdentificeerd en geverifieerd was. Die blokkade bestond echter niet in de app. De app was dus nog steeds bruikbaar, zij het dat de consument die app niet had gedownload.
- 3.6 De consument liet in e-mails van 16 en 17 april 2024 weten niet van plan te zijn een ID-kaart of paspoort aan te vragen of de app te downloaden. De consument wilde toegang via de website en anders moest zijn spaarrekening gesloten worden. Op 19 april 2024 sommeerde de consument de bank binnen vijftien dagen na ontvangst van het bericht zijn rekening op te heffen en het saldo op zijn tegenrekening over te maken en verzocht vergoeding van kosten als het bedrag niet binnen die termijn op zijn tegenrekening was ontvangen. Op 26 april 2024 heeft de consument het saldo op zijn tegenrekening ontvangen.
- 3.7 De consument heeft een klacht bij de bank ingediend omdat hij van mening was dat de bank niet van hem mocht verlangen dat verificatie van zijn identiteit zou geschieden aan de hand van een geldig paspoort of een geldige ID-kaart. De consument meende dat de bank genoeg moest nemen met zijn rijbewijs en/of een verlopen paspoort en om die reden ook via de website onverminderd toegang tot zijn spaarrekening had moeten bieden. De consument heeft daarbij ook verzocht om schadevergoeding. De bank heeft hierop nogmaals toegelicht waarom voor identificatie en verificatie een geldig paspoort of geldige ID-kaart nodig is en heeft excuses gemaakt voor het door de consument ondervonden ongemak.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 Op 15 mei 2024 heeft de consument zijn klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie. De consument heeft erover geklaagd dat de bank (i) zijn rijbewijs niet heeft geaccepteerd voor verificatie van zijn identiteit, (ii) de toegang tot zijn spaarrekening heeft geblokkeerd dan wel beslag heeft gelegd op het tegoed op die rekening, (iii) er te lang over heeft gedaan om na opheffing van de spaarrekening het bedrag over te maken op de tegenrekening van de consument. De consument vordert van de bank aanpassing van haar beleid, excuses en een redelijke schadevergoeding.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consument afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De Commissie van Beroep verwerpt het beroep en motiveert dit als volgt.
- 5.2 Uit artikel 3 Wwft volgt dat de bank ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme cliëntenonderzoek moet verrichten (lid 1). Dit is een doorlopende verplichting (lid 2 onder d). Dit betekent dat de bank bestaande klanten kan verzoeken zich opnieuw te identificeren, zodat de bank de identiteit van de klant opnieuw kan verifiëren. Als de bank onvoldoende klantonderzoek kan doen, moet de bank de klantrelatie beëindigen (art. 5 lid 3 Wwft). In artikel 11 lid 1 Wwft staat (voor zover relevant) (i) dat als de cliënt een natuurlijke persoon is, diens identiteit wordt geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron, en (ii) dat bij ministeriële regeling documenten, gegevens of inlichtingen kunnen worden aangewezen op basis waarvan hieraan kan worden voldaan. In aansluiting op dit laatste bepaalt artikel 4 lid 1 van de Uitvoeringsregeling Wwft dat onder meer (i) een geldig paspoort, (ii) een geldige Nederlandse ID-kaart, en (iii) een geldig Nederlands rijbewijs worden aangemerkt als documenten op basis waarvan de identiteit van de klant kan worden geverifieerd. Anders dan de consument stelt, kan hieruit echter niet worden afgeleid dat de bank verplicht is een geldig Nederlands rijbewijs te accepteren als document op basis waarvan de identiteit (opnieuw) kan worden geverifieerd. De bank mag binnen redelijke grenzen zelf bepalen welke van de documenten opgesomd in artikel 4 lid 1 Uitvoeringsregeling Wwft zij accepteert in het kader van het (opnieuw) verifiëren van de identiteit van de klant. Dit blijkt ook uit het woordje "kan" in de aanhef van artikel 4 lid 1 Uitvoeringsregeling Wwft. Die redelijke grenzen zijn in dit geval niet overschreden. De bank is een online bank, zodat ook de verificatie van de identiteit van de klant steeds online (op afstand) zal moeten plaatsvinden. Bij online identificatie en verificatie bestaan er voor de bank meer risico's dan wanneer dit fysiek plaatsvindt. Het rijbewijs zoals dat van de consument bevat minder echtheidskenmerken die online gecontroleerd kunnen worden dan een paspoort. Bovendien staan op een rijbewijs (anders dan op een paspoort) niet alle voornamen vermeld. Het is naar het oordeel van de Commissie van Beroep daarom niet onredelijk dat de bank in het kader van het (opnieuw) verifiëren van de identiteit van de klant geen rijbewijs accepteert.
- 5.3 Het voorgaande betekent dat de bank het rijbewijs van de consument redelijkerwijs kon weigeren voor het (opnieuw) online verifiëren van zijn identiteit. Anders dan de consument stelt, maken de toepasselijke algemene voorwaarden en/of de bancaire zorgplicht dit niet anders. De algemene voorwaarden en de zorgplicht laten onverlet dat de bank moet voldoen aan haar verplichtingen uit hoofde van de Wwft en de bank het (opnieuw) online verifiëren van de identiteit van de consument mocht inrichten zoals zij heeft gedaan. Ook een ambtshalve toetsing aan het consumentenrecht kan geen verandering brengen in de conclusie dat de bank het rijbewijs van de consument redelijkerwijs kon weigeren voor het (opnieuw) online verifiëren van zijn identiteit.

- 5.4 Voor zover al juist zou zijn dat de bank de spaarrekening van de consument had geblokkeerd vanwege het niet (opnieuw) kunnen verifiëren van de identiteit van de consument, is dit naar het oordeel van de Commissie van Beroep niet onredelijk. Als de bank onvoldoende klantonderzoek kan doen, dan moet de bank de klantrelatie beëindigen (art. 5 lid 3 Wwft). Omdat de bank het rijbewijs van de consument in het kader van het (opnieuw) verifiëren van de identiteit van de consument redelijkerwijs mocht weigeren en de consument geen geldig paspoort of ID-kaart heeft overgelegd, had de bank de relatie uiteindelijk moeten beëindigen als de consument de relatie niet zelf had opgezegd. Ten overvloede zij erop gewezen dat de bank onweersproken heeft gesteld dat de consument via de app toegang bleef houden tot zijn spaarrekening, alleen wilde de consument van die app geen gebruik maken. In zoverre waren er mogelijkheden geweest voor de consument om te kunnen beschikken over zijn spaartegoed, zelfs als juist zou zijn dat de spaarrekening was geblokkeerd.
- 5.5 Gelet op al het bovenstaande is niet vast komen te staan dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld. De consument heeft dus geen recht op schadevergoeding.
- 5.6 De slotsom is dat de vorderingen van de consument terecht zijn afgewezen door de Geschillencommissie. Het beroep van de consument is dus ongegrond. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie bevestigen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie