

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0050

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.E. Tevel en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	21 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens CAAML-lijst. De consument heeft zich beklagd over de registratie van haar persoonsgegevens in de interne CAAML-lijst van de bank en zij heeft verwijdering daarvan gevorderd. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de bank niet gehouden kan worden de registratie te verwijderen. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar gemachtigde mr. J.M. Wagenaar, advocaat te Eindhoven. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 1], Legal Counsel en mr. [naam 2], advocaat te Amstelveen. Tijdens de hoorzitting is tussen de bank en de consument overeengekomen dat de consument in de gelegenheid wordt gesteld binnen een bepaalde periode de vragen van de bank alsnog te beantwoorden en haar eerdere antwoorden op vragen te onderbouwen. De consument heeft van deze mogelijkheid geen (tijdig) gebruik gemaakt.
- 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 hield een particuliere betaalrekening aan bij de bank.

- 2.2 In het kader van het klantonderzoek heeft de bank de consument in april 2023 telefonisch en schriftelijk geprobeerd te bereiken. De bank had vragen over de herkomst en achtergrond van transacties op de betaalrekening van de consument in de periode tussen 29 september 2020 en 27 januari 2022. Het ging om een totaalbedrag van € 154.896,50 en de bank heeft de consument daartoe 14 vragen gesteld.
- 2.3 Nadat er geen contact tot stand kwam heeft de bank per brief van 22 juli 2023 de voorgenomen beëindiging van de bankrelatie met de consument aangezegd (per 25 september 2023). Daarbij heeft de bank de consument ook geïnformeerd over de voorgenomen opname van haar persoonsgegevens op de CAAML-lijst van de bank voor de duur van 5 jaar. ging van de bankrelatie. De CAAML-lijst is een lijst met de persoonsgegevens van (voormalige) klanten bij wie de bank het klantonderzoek niet heeft kunnen afronden. Ten aanzien van die klanten verricht de bank, indien zij bij de bank een aanvraag voor een product of dienst doen, een verscherpt klantenonderzoek.
- 2.4 De consument heeft per brief van 31 juli 2023 bezwaar gemaakt tegen de voorgenomen besluiten van de bank. De consument heeft, bij monde van haar gemachtigde, gereageerd op de vragen van de bank over de onder 2.2 genoemde transacties.
- 2.5 Tussen partijen is in de periode daarna verder gecorrespondeerd hierover. De bank heeft gesteld dat zij op basis van de antwoorden en de ontvangen stukken van de consument het klantonderzoek echter niet succesvol heeft kunnen afronden en zij heeft de consument bij brief van 27 december 2023 bericht dat zij per 29 januari 2024 de bankrelatie zal beëindigen en de persoonsgegevens van de consument zal registreren op de CAAML-lijst. Dit heeft de bank gedaan waarna de consument heeft zich hierover heeft beklagd bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

- 2.6 De consument heeft ter zitting haar aanvankelijke vordering zoals opgenomen in het klachtformulier aangepast. De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens van de CAAML-lijst. Hieraan heeft de consument, kort en bondig weergegeven, het volgende ten grondslag gelegd.
- 2.7 De consument heeft toegelicht dat haar partner actief is in de handel in cryptovaluta. Hij heeft haar een bedrag geschonken en de opbrengst uit de verkoop van haar huis in Turkije en de opbrengst uit de verkoop van haar auto zijn via haar crypto-account bij [platform] op haar rekening bij de bank gestort. Zij wenst alle medewerking te verlenen om de bank van de benodigde informatie te voorzien, echter zij heeft al lange tijd geen toegang meer tot haar crypto-account.
- 2.8 De consument heeft in april 2023 geen brieven van de bank ontvangen en de e-mails van de bank over het hoofd gezien. Nadat de consument op de hoogte raakte van de voorgenomen besluiten van de bank is zij hiertegen in bezwaar gegaan. Ze kreeg vervolgens slechts 2 weken om de vragen van de bank alsnog te beantwoorden.

De consument heeft daarmee onvoldoende tijd gekregen en bovendien was de bank niet concreet in haar vraagstellingen. De registratie op de CAAML-lijst is daarom onrechtmatig. De lijst wordt bovendien geassocieerd met witwassen en terrorismefinanciering. De consument heeft daar niets mee te maken en wenst niet dat haar naam daarmee in verband wordt gebracht.

Het verweer van de bank

- 2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument en zij heeft daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.10 De bank heeft de consument in het kader van het klantonderzoek op grond van artikel 3 lid 2 sub c en d van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) vragen gesteld gericht op het achterhalen van de herkomst en aanwending van een totaalbedrag van € 154.896,50 op haar betaalrekening. Dit totaalbedrag is vanaf haar account bij het crypto-platform [platform] op haar betaalrekening bij de bank gestort in de periode van 29 september 2020 tot en met 27 januari 2022. De bank heeft op basis van de antwoorden en stukken van de consument enkel kunnen vaststellen dat de consument in 2019 haar woning heeft verkocht en dat de verkoopopbrengst is gestort op haar Turkse bankrekening. De Bank kan echter niet controleren:
- (i) of, en zo ja, (welk deel van) de verkoopopbrengst is gestort op de crypto-rekening;
 - (ii) of de verkoopopbrengst, al dan niet vermengd met crypto-valuta van de echtgenoot, is gestort op het cryptoaccount van de consument;
 - (iii) of, (en zo ja, welk deel van) de verkoopopbrengst, al dan niet vermengd met overige crypto-valuta van de consument, is gestort op de betaalrekening;
 - (iv) wat de juridische grondslag van deze transacties is en bijgevolg of deze wel legitiem zijn.
- 2.11 De bank kan dus op basis van de stukken die de consument heeft verstrekt de herkomst van het op de betaalrekening ontvangen bedrag van € 154.896,50 niet in lijn brengen met de toelichtingen van de consument. Het spoor van de transacties is vertroebeld. Het gevolg daarvan is dat de bank de bron van de middelen op de betaalrekening niet kan verifiëren. Daardoor kan zij het risico dat sprake is van witwassen onvoldoende uitsluiten. De bank was als gevolg hiervan verplicht de bankrelatie met de consument te beëindigen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft en de bank mocht haar persoonsgegevens opnemen in de CAAML-lijst om zo haar poortwachtersfunctie te kunnen vervullen.
- 2.12 De bank heeft toegelicht dat de CAAML-lijst als doel heeft dat de bank, inclusief haar dochterondernemingen, kan registreren van welke klanten zij afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. De bank heeft een zwaarwegend belang bij het bijhouden van deze lijst. De bank heeft namelijk een poortwachtersfunctie, wat wil zeggen dat zij moet voorkomen dat haar producten en diensten en het financiële stelsel worden misbruikt voor witwassen of het financieren van terrorisme.

Als een klant binnen vijf jaar opnieuw bij de bank of een van haar dochterondernemingen klant wil worden, zal de bank de notering op deze lijst meenemen bij de beoordeling van de nieuwe aanvraag. Als een klant een product of dienst aanvraagt, dient de bank een goede risico-inschatting te maken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant, is een relevante omstandigheid die door de bank moet kunnen worden meegewogen. Dat betekent overigens niet dat de beoordeling hoe dan ook negatief uitvalt voor de betreffende voormalig klant. Het is slechts één van de factoren die wordt meegenomen. De notering op de CAAML-lijst wordt bovendien niet gedeeld met derde partijen. Er bestaat dan ook geen reden te vermoeden dat de plaatsing op de lijst gevolgen zou hebben voor de relatie van de (voormalig) klant met andere financiële instellingen.

- 2.13 Notering op de CAAML-lijst betreft een lichte maatregel om zwaarwegende belangen van de bank te dienen ter bescherming van de integriteit van het financiële stelsel, hetgeen ook een maatschappelijk belang is. De bank heeft de belangen tegen elkaar afgewogen en komt tot de conclusie dat haar belang bij behoud van de registratie zwaarder weegt dan het (niet onderbouwde) belang van de consument bij verwijdering van de registratie.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank gehouden kan worden de registratie van de persoonsgegevens van de consument van de CAAML-lijst te verwijderen. Op de CAAML-lijst van de bank staan gegevens opgenomen van klanten waarmee de bankrelatie is opgezegd na een klantonderzoek. De consument stelt dat deze registratie door de bank onrechtmatig is en moet worden verwijderd. De commissie oordeelt dat de bank daartoe niet gehouden kan worden en zij licht haar oordeel hierna toe.

De registratie op de CAAML-lijst

- 3.2 De commissie overweegt dat het opnemen van de persoonsgegevens op de CAAML-lijst van de bank een verwerking van persoonsgegevens is en moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).¹ Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn. Artikel 6 lid 1 en onder f AVG vormt deze grondslag. De bank moet op basis van dat artikel een afweging maken tussen het belang van de bank om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de betrokken persoon om niet geregistreerd te staan.
- 3.3 De door de bank aangevoerde omstandigheden rechtvaardigen naar het oordeel van de commissie het opnemen van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst.

¹ Zie ook GC Kifid nr. 2022-0585, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie volgt de bank in haar stellingen dat zij zonder de gevraagde transactie-overzichten van het cryptovaluta-account (de wallet) van de consument niet de herkomst van de middelen kan controleren die op haar betaalrekening zijn gestort en zodoende niet kan voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. De stelling van de consument dat zij onvoldoende tijd heeft gekregen om de gevraagde stukken aan te leveren gaat naar het oordeel van de commissie niet op. De consument heeft verzuimd tijdig haar adreswijziging door te geven aan de bank zodat de brieven van de bank van april 2023 haar niet hebben bereikt, dit komt voor haar rekening en risico. Bovendien zijn er ook e-mails gestuurd. Dat de consument die over het hoofd heeft gezien komt ook voor haar rekening en risico. Hetzelfde geldt voor de stelling van de consument dat zij geen toegang meer heeft tot haar crypto-account. Daarnaast volgt uit het dossier dat de consument, nadat zij heeft gereageerd op het schrijven van de bank van 22 juli 2023, voldoende gelegenheid heeft gehad om de gevraagde informatie alsnog aan te leveren (zie overwegingen 2.4 en 2.5). Ook het verwijt van de consument dat de vraagstelling van de bank onvoldoende concreet was volgt de commissie niet.

- 3.4 Verder is van belang dat de bank voldoende heeft aangetoond dat zij een belang heeft bij de plaatsing van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst. Door de consument is daarentegen niet onderbouwd waarom haar belang bij het verwijderen van haar persoonsgegevens van die lijst zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het handhaven ervan. De commissie ziet aldus geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de persoonsgegevens van de CAAML-lijst te verwijderen.
- 3.5 Voor zover de consument zich ook heeft beklagd over de duur van de registratie heeft de commissie in het dossier geen aanleiding gezien om deze te verkorten.
- 3.6 Mochten de omstandigheden van de consument in de toekomst zodanig veranderen dat zij van mening is dat de verwerking van haar persoonsgegevens niet langer gerechtvaardigd is, dan kan de consument de bank vragen om de verwerking van haar persoonsgegevens te heroverwegen.

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. 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.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit de AVG

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

- a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

- 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.