Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0733

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2026
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

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. De kern

In het kader van een cliëntenonderzoek heeft de bank de consument een toelichting gevraagd op transacties op zijn twee particuliere rekeningen. De bank heeft hierbij verwezen naar substantiële transacties die verband houden met crypto-beleggingen. Verder heeft zij de consument een toelichting gevraagd als statutair bestuurder van de vennootschappen, waarvan hij uiteindelijk belanghebbende (UBO) is. Later heeft de bank de consument ook gevraagd om transactieoverzichten van zijn crypto-rekeningen van de afgelopen vijf jaar. De consument vindt de niet onderbouwde verzoeken van de bank ongegrond en disproportioneel. Hij vordert dat de bank haar informatieverzoek motiveert en beperkt tot informatie die noodzakelijk en proportioneel is binnen de wettelijke kaders van de Wwft. De bank verweert zich en beroept zich op haar verplichting uit de Wwft om transacties van haar klanten doorlopend te monitoren en op te treden indien nodig. Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consument ongegrond.

3. De beoordeling

3.1 Op zich begrijpt de commissie de onvrede van de consument over de informatieverzoeken van de bank over de transacties op zijn particuliere rekeningen. Die verzoeken zijn omvangrijk. Maar de bank heeft de informatie aan de consument gevraagd ter uitvoering van haar wettelijk verplichte cliëntonderzoek.[1] Om die reden zijn de informatieverzoeken van de bank gegrond. Bovendien zijn deze ook niet disproportioneel. De bank heeft die informatie namelijk nodig om zicht te krijgen op de transacties van de consument die verband houden met crypto-beleggingen. Het risico op witwassen en/of terrorismefinanciering is bij deze categorie transacties namelijk hoog. Aan de hand van die en wellicht nog aanvullende informatie van de consument over zijn transacties in verband met de crypto-beleggingen kan de bank beoordelen of die overeenkomen met de kennis die de bank heeft van de cliënt en diens risicoprofiel.[2]

3.2 De consument verwijt de bank dat zij niet een risicogebaseerde benadering heeft toegepast bij de invulling van haar klantonderzoek. Daartoe is de bank naar het oordeel van de commissie niet gehouden. De cliëntenonderzoeken die de bank moet uitvoeren houden onder meer in dat zij een voortdurende controle uitoefent op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van deze relatie worden verricht. De bank moet zich ervan vergewissen dat de transacties overeenkomen met de kennis die zij heeft van de klant en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die gebruikt worden.

3.3 Ook de stelling van de consument dat de bank geen uitvraag mag doen naar transacties op rekeningen van de consument bij andere instellingen, omdat deze instellingen ook eigen (Wwft-) verplichtingen hebben, kan niet worden gevolgd. Niet is gebleken dat de bank informatie heeft over hoe die andere instellingen hun onderzoeksplicht invullen en of dat ook voldoet aan de normen en maatstaven die de bank hanteert.

3.4 Tot slot is niet gesteld of gebleken dat het voor de consument in praktische zin bezwarend is om de opgevraagde CSV-bestanden te overleggen.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

[1] Zie artikel 3 lid 1 Wwft.
[2] Zie artikel 3 lid 2 onder d Wwft.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl