

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0055

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Gedeeltelijk bindend advies en gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid
Uitskomst	Gedeeltelijk vordering afgewezen en gedeeltelijk klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Clëntenonderzoek en de interne klachtprocedure. De consument stelt dat de bank misbruik maakt van haar bevoegdheid doordat zij onzorgvuldig en disproportioneel het cliëntenonderzoek heeft uitgevoerd. De commissie is van oordeel dat de bank beleidsvrijheid heeft ten aanzien van het cliëntenonderzoek. Niet is gebleken dat de bank van haar beleidsvrijheid gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie ziet geen aanleiding om de gevorderde kosten toe te wijzen. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond. De klacht over de wijze waarop de bank haar klachtenprocedure heeft ingericht is niet te beschouwen als een klacht over een financiële dienst en is daarom niet behandelbaar.

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 met bijlagen van de consument; 2) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt privé en voor zijn ondernemingen een bankrekening aan bij de bank. Daarbij maakt de consument gebruik van een relatiemanager bij de bank. Daarnaast houdt de consument een bankrekening aan bij een bank in Turkije.
- 2.2 Op 11 mei 2023 heeft de consument van zijn Turkse bankrekening een bedrag van € 45.000,- overgeschreven naar de bankrekening bij de bank.
- 2.3 Tussen 7 juni 2023 en 24 juni 2023 hebben partijen per e-mail met elkaar gecommuniceerd over de transactie van 11 mei 2023. De bank heeft de consument toen gevraagd naar de tegenpartij van de transactie, de relatie van de consument met die tegenpartij, de herkomst van het bedrag en of de consument meerdere transacties in de toekomst verwacht van die tegenpartij. De consument heeft de bank vervolgens uitgelegd dat hij een bedrag van € 45.000,- heeft geërfd van zijn vader die € 47.000,- contant in zijn kluis bewaarde. De consument heeft de bank onder meer een bewijs van de storting gestuurd en een kopie van zijn belastingaangifte.
- 2.4 Op 19 februari 2024 heeft de bank de consument per e-mail nadere vragen gestuurd met het verzoek de vragen vóór 26 februari 2024 te beantwoorden.

“Eerder verklaarde u dat het bedrag van 45.000 euro wat ontvangen is op 11 mei 2023 van uw Turkse rekeningnummer afkomstig is uit een erfenis van uw vader.

- Graag ontvangen wij ter aanvulling van eerder ontvangen documenten een akte van verdeling en de verklaring van erfrecht.

Uit de afschrift die u eerder heeft aangeleverd blijkt dat u euro biljetten heeft gestort op uw Turkse rekening.

- Hoe zijn deze euro biljetten verkregen aangezien het om een contante erfenis gaat die in Turkije is gestort?

Uit uw belastingaangifte over 2021 blijkt dat u de contanten destijds al in bezit had.

- Waarom zijn deze gelden in 2022 pas gestort?

- Waarom heeft u de gelden in mei 2023 naar uw Rabobank rekening overgemaakt?

Op 31-08-2023 ontvangt u nogmaals 45.000 euro van uw Turkse rekeningnummer.

- Wat is de herkomst van deze gelden?

- Wij verzoeken u uw verklaring m.b.t. de herkomst te onderbouwen met documenten.

Over 2023 heeft u ca. 376.000 euro aan belasting betaald aan de Belastingdienst.

- Waarom heeft u een dergelijk bedrag moeten afdragen aan de Belastingdienst?

- Graag ontvangen wij onderbouwende documenten hiervan.

Uit uw transactieverkeer en de IB aangifte die u heeft aangeleverd blijkt dat u gelden heeft uitgeleend aan [naam persoon].

- Ten behoeve waarvan is deze lening verstrekt?

- Graag ontvangen wij de leningovereenkomst.

Van 23 juni 2022 t/m 2 februari 2024 heeft u in 11 transacties 11.150 euro gestort.

- Wat is de herkomst van deze contante gelden die u heeft gestort?

- Wij verzoeken u deze verklaring te onderbouwen met documenten.

In totaal heeft u vier woningen in bezit.

- Waarvoor dienen, op [straatnaam] na, deze woningen?"

- 2.5 Op 23 februari 2024 heeft de vertegenwoordiger van de consument inhoudelijk gereageerd op de vragen van de bank. Naar aanleiding van de toelichting en de overgelegde stukken van de vertegenwoordiger van de consument, heeft de bank de vragen als beantwoord bevonden en heeft zij haar cliëntenonderzoek afgerond.
- 2.6 Op 28 februari 2024 heeft de vertegenwoordiger namens de consument een klacht ingediend via de website van de bank. Daarbij diende hij de klacht in maximaal 700 tekens te beschrijven. De consument heeft van de bank een bevestiging ontvangen waarin stond dat er binnen 2 werkdagen telefonisch contact met hem zou worden opgenomen. Dit telefonisch contact heeft niet plaatsgevonden. Bij brief van 12 maart 2024 heeft de bank gereageerd op de klacht van de consument en heeft zij niet verwezen naar de klachten-service.
- 2.7 De consument en zijn vertegenwoordiger hebben vervolgens de relatiemanager meerdere malen gevraagd om de contactgegevens van de klachtenservice. Op 15 april 2024 heeft de relatiemanager van de consument daar intern melding van gemaakt, waarna op 17 april 2024 de klachtenservice contact heeft opgenomen met de vertegenwoordiger van de consument met het verzoek de klacht aan de betreffende klachtbehandelaar te sturen. Op 19 april 2024 heeft de vertegenwoordiger namens de consument de klacht ingediend bij de klachtenservice van de bank. Op 3 mei 2024 heeft de bank de klacht van de consument per brief afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 5.866,56,- vermeerderd met wettelijke rente over dat bedrag vanaf 13 juli 2024. Dit betreffen de kosten van de advocaat en de accountant voor de reactie op de vragen van de bank. Daarnaast vordert de consument de kosten voor het indienen van de klacht (bij Kifid). Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.

2.9 Ten eerste maakt de bank misbruik van recht, althans zij handelt onzorgvuldig met haar bevoegdheden.

- i. Zo heeft de bank onnodig informatie opgevraagd aan de consument en legt artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) veel te ruim uit. Doordat de consument ook voor zijn ondernemingen bankiert bij de bank, weet de bank waar zijn inkomsten uit bestaan en waarvan die afkomstig zijn. Dit geldt ook voor het bedrag van € 45.000,- dat de consument op 31 augustus 2023 op zijn rekening heeft ontvangen.
- ii. De bank is bekend met de interesse van de consument om in onroerend goed te investeren. De diverse onroerend goed objecten waarover de bank vragen heeft gesteld heeft de consument uit eigen middelen betaald via zijn bankrekeningen bij de bank. De gelden waren afkomstig van de dividenden van de consument van zijn ondernemingen. Deze uitkeringen zijn ook via de bank verlopen.
- iii. De consument heeft het informatieverzoek van de bank als heel dreigend ervaren. Er werd veel informatie van hem gevraagd, veel informatie was in het bezit van de relatiemanager van de consument en er werd een uitermate korte termijn gegeven om de vragen te beantwoorden.

2.10 Ten tweede heeft de bank haar klachtenprocedure op onzorgvuldige wijze ingericht.

- i. De bank houdt zich niet aan haar toezeggingen. Zo heeft de bank na het indienen van de klacht aan de consument bevestigd dat zij binnen 2 werkdagen telefonisch contact op zou nemen. De bank heeft echter nagelaten om telefonisch contact met de consument op te nemen. Zij heeft pas na 14 dagen en twee rappellen een schriftelijke afwijzing gestuurd. Bovendien had de bank daarin slechts op een gedeelte van de klacht van de consument gereageerd.
- ii. De bank heeft nagelaten om de consument in haar afwijzingsbrief te informeren over de klachtenservice. De bank heeft geweigerd de consument contactgegevens van de klachtenservice te verstrekken en op haar website te vermelden. Ook de relatiemanager heeft verzuimd de contactgegevens van de klachtenservice aan de consument te verstrekken. De consument moest hier zelfs een kortgeding voor aanzeggen om de gegevens te achterhalen.
- iii. De bank werpt obstakels op om te zorgen dat klachten niet worden ingediend. De eerste mogelijkheid om een klacht in te dienen is niet meer dan een symbolische mogelijkheid vanwege het beperkte aantal tekens. Voor het omschrijven van de klacht wordt op de website van de bank slechts 700 tekens gegund. Dat komt neer op circa 8 á 9 regels tekst.

Het verweer

- 2.11 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

Waar het om gaat

- 3.1 In de kern dient de commissie in dit geval de vraag te beantwoorden of de bank gehouden is de gevorderde schade aan de consument te betalen. De commissie is van oordeel dat de bank hier niet toe gehouden is en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De bank heeft binnen de kaders van haar beleidsvrijheid het cliëntenonderzoek uitgevoerd

- 3.2 Het staat tussen partijen niet ter discussie of de bank het cliëntenonderzoek, zoals bedoeld in artikel 3 Wwft, dient uit te voeren. De vraag is wel of de bank in dat kader buiten de grenzen van haar bevoegdheden vragen heeft gesteld aan de consument.
- 3.3 Als uitgangspunt geldt dat de bank beleidsvrijheid heeft in hoe zij dat cliëntenonderzoek uitvoert.¹ De beleidsvrijheid van de bank kan alleen in de volgende gevallen worden beperkt: bij schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.²
- 3.4 Het is niet gesteld of gebleken dat de bank geldende wet- en regelgeving heeft geschonden. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de bank niet op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid in het voeren van het cliëntenonderzoek. De vragen die de bank heeft gesteld, zoals geciteerd in 2.4, komen volgens de commissie niet buitenproportioneel voor. Daarbij speelt ook mee dat de bank na het antwoord van (de vertegenwoordiger van) de consument haar cliëntenonderzoek heeft beëindigd, de bancaire relatie handhaaft en nu geen openstaande vragen heeft aan de consument.
- 3.5 De commissie is het met de consument eens dat de termijn kort was die de bank hem op 19 februari 2024 had gegeven voor het beantwoorden van de gestelde vragen. Maar daarmee kan niet direct de conclusie getrokken worden dat de bank verplicht kan worden de kosten van de advocaat en de accountant te betalen. Het is te begrijpen dat de consument zich onder druk gezet voelde, maar niet is gebleken dat de consument uitstel nodig had of om uitstel had gevraagd. Evenmin blijkt van een directe consequentie die de bank had verbonden aan het niet tijdig beantwoorden van de brief.

¹ Zie Kifid GC nrs. 2021-0524 en 2022-0035 en 2024-0343, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, te vinden in de bijlage.

Dit blijkt in ieder geval niet uit de brief van de bank. De commissie ziet ook niet in waarom de consument niet zelf de vragen van de bank kon beantwoorden. Door direct zijn advocaat en accountant in te schakelen heeft de consument niet schadebeperkend opgetreden.³ Doordat de commissie de vordering van de consument afwijst, ziet zij in dit geval geen (andere) reden om het liquidatietarief (vergoeding kosten voor rechtsbijstand) toe te wijzen.

De klacht over de klachtprocedure is niet-behandelbaar

- 3.6 Hoewel de klacht over de wijze waarop de bank haar klachtenprocedure heeft ingericht is ontstaan door de klacht over het cliëntenonderzoek, is de commissie van oordeel dat dit klachtonderdeel niet behandelbaar is.⁴
- 3.7 Onder 1 lid 1 van het reglement is bepaald dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten. Daarmee wordt bedoeld a) een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, b) een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht of c) een andere financiële dienst waar voor de consument en de financiële dienstverlener hebben afgesproken dat bij Kifid geklaagd mag worden.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet een financiële dienst of betaaldienst zoals bedoeld in de Wft betreft. Ook gaat de klacht niet over een andere financiële dienst waarover de bank en de consument hebben afgesproken dat bij Kifid kan worden geklaagd. Dat het onderwerp van de klacht van de consument wel een financiële dienst betreft, leidt niet tot een andere beslissing.

³ Zie artikel 6:101 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek te vinden in de bijlage.

⁴ Vergelijk Kifid GC nr. 2024-0255, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af en verklaart de klacht voor het overige niet behandelbaar.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 april 2024, 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

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 101

1. Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.

2. Betreft de vergoedingsplicht schade, toegebracht aan een zaak die een derde voor de benadeelde in zijn macht had, dan worden bij toepassing van het vorige lid omstandigheden die aan de derde toegerekend kunnen worden, toegerekend aan de benadeelde.

(...)

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 3

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

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;

c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;

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;

e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.

3. Indien een cliënt handelt als trustee van een trust of ten behoeve van een andere juridische constructie strekt het in het eerste lid bedoelde cliëntenonderzoek zich tevens uit tot de trust of juridische constructie, met overeenkomstige toepassing van de maatregelen, bedoeld in het tweede lid. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in dat geval eveneens in staat om vast te stellen of de cliënt bevoegd is op te treden als trustee van een trust of ten behoeve van een andere juridische constructie. Indien een cliënt bij het aangaan van een zakelijke relatie of het verrichten van een incidentele transactie boven de drempels bedoeld in artikel 3, vijfde lid, onderdelen b en g, zesde lid of zevende lid, handelt in de hoedanigheid van trustee, dan stelt de cliënt de instelling met spoed op de hoogte van die hoedanigheid en verstrekt aan de instelling de in artikel 5 van de Implementatiewet registratie uiteindelijk belanghebbenden van trusts en soortgelijke juridische constructies bedoelde gegevens en bescheiden.

4. Indien een cliënt optreedt als vennoot van een personenvennootschap strekt het in het eerste lid bedoelde cliëntenonderzoek zich tevens uit tot de personenvennootschap, met overeenkomstige toepassing van de maatregelen, bedoeld in het tweede lid. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in dat geval eveneens in staat om vast te stellen of de natuurlijke persoon die de vennoten in de personenvennootschap vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en, in voorkomend geval, om die persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren.

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

a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;

b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;

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;

f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;

g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.

6. Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.
7. In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel n, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,— bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,— of meer.
8. Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.
9. Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.
10. Het eerste tot en met het negende lid en het elfde lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel o.
11. Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden. De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64).
12. In dit artikel wordt verstaan onder personenvennootschap: een maatschap als bedoeld in artikel 1655 van boek 7A van het Burgerlijk Wetboek, een vennootschap onder firma als bedoeld in artikel 16 van het Wetboek van Koophandel en een commanditaire vennootschap als bedoeld in artikel 19 van het Wetboek van Koophandel, alsmede een maatschap of vennootschap naar buitenlands recht die met een van deze rechtsvormen vergelijkbaar is.
13. Voor de toepassing van het tweede lid wordt, indien de in het eerste lid bedoelde verplichting rust op een tussenpersoon als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel h, onder cliënt mede verstaan: de wederpartij van de cliënt bij een door bemiddeling van de tussenpersoon tot stand gebrachte en gesloten overeenkomst inzake onroerende zaken en rechten waaraan onroerende zaken zijn onderworpen.
14. In geval van een trustkantoor als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, dat diensten verleent als bedoeld in de begripsomschrijving van trustdienst in artikel 1, eerste lid, van de Wet toezicht trustkantoren 2018:
 - a. wordt onder cliëntenonderzoek in de zin van het eerste lid verstaan de maatregelen die zijn voorgeschreven krachtens hoofdstuk 4 van de Wet toezicht trustkantoren 2018 en die worden uitgevoerd voorafgaand aan of bij de uitvoering van een dienst of het aangaan van een zakelijke relatie;
 - b. zijn het tweede tot en met het negende lid en elfde lid niet van toepassing.

15. Bij het verrichten van het cliëntenonderzoek verlaten de instellingen zich niet uitsluitend op de informatie in het handelsregister, bedoeld in artikel 2 van de Handelsregisterwet 2007.