

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0752

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. L. van Berkum, A.E. Tevel, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Clëntenonderzoek. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument intern geregistreerd en de bankrelatie met hem opgezegd naar aanleiding van het uitgevoerde cliëntenonderzoek. Hoewel vast staat dat de consument heeft gereageerd op de informatieverzoeken van de bank, is de commissie van oordeel dat de consument in die reacties onvoldoende informatie heeft verstrekt aan de bank. Dat de consument om de hem moverende reden de documenten alleen wilde tonen bij een fysieke vestiging van de bank doet daar niet aan af. Immers heeft de bank de consument die gelegenheid sinds 2021 aangeboden, maar heeft hij tot op heden geen gebruik gemaakt van die gelegenheid. De bank mocht de bankrelatie opzeggen en de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vijf jaar intern registreren. De vordering van de consument wordt 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 aanvullende reactie van de bank van 2 juli 2025 na de hoorzitting en 5) de aanvullende reacties van de consument van 9 en 11 juli 2025.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 4 juni 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel mevrouw [naam 1] (medewerker Offboarding) en mevrouw mr. I.H.C. Jans (advocaat).
- 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 betaalrekening aan bij de bank. Op de betaalrekening waren onder meer de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.
- 2.2 Op enig moment heeft de bank tijdens haar cliëntenonderzoek afwijkende transacties op de betaalrekening van de consument geconstateerd, waarna zij op 4 oktober 2021 de consument per e-mail vragen heeft gesteld. Deze vragen betroffen het gebruik van zijn betaalrekening, de herkomst van de gelden, de achtergrond van bepaalde transacties, een overzicht van het onroerend goed dat hij bezit, de bestemming van de contante gelden die hij in verschillende landen heeft opgenomen tussen 27 maart 2019 en 29 september 2021 van in totaal € 151.924,66, een toelichting op zeven specifieke transacties en de relatie tot de begunstigden van die transacties. Diezelfde dag heeft de consument gereageerd en aangegeven dat de betaalrekening wordt gefinancierd uit de erfenis van zijn overleden vader en de juridische transacties die daarmee verband houden. Verder heeft de consument toegelicht dat hij eigendommen van zijn vader heeft ingeruild voor andere eigendommen. Daarnaast gaf hij aan alleen documentatie te willen delen tijdens een bezoek aan de bank. De bank heeft toegelicht dat de consument de documentatie zou kunnen afgeven bij een lokaal bankkantoor. De consument heeft de bank geïnformeerd dat hij eind 2021 de documenten aan de bank beschikbaar zou stellen.
- 2.3 Op 16 november 2021 heeft de bank de consument per e-mail eraan herinnerd dat zij nog wacht op zijn antwoorden op de eerder gestelde vragen. De consument heeft diezelfde dag gereageerd en toegelicht dat de geldopnames worden veroorzaakt door zijn frequente verblijf buiten de eurozone en dat contante aankopen zijn enige vorm van winkelen is. Op 17 november 2021 heeft de bank de consument per e-mail gevraagd om per transactie om een verklaring te geven. Diezelfde dag gaf de consument aan dat hij de betaalrekening voor privédoeleinden gebruikt, dat hij veel recreatiegrond in Slowakije, Kroatië, Duitsland en Nederland bezit, en dat hij ook onroerend goed bezit en dat verbouwt. Het geld dat op de betaalrekening wordt bijgeschreven is afkomstig van zijn privé-eigendom of van vrienden die ook vakantiehuisen bouwen. De consument verklaarde verder dat diensten voor de verbouwing in landen buiten de eurozone in contanten betaald worden.
- 2.4 Op 22 november 2021 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat zij een aantal antwoorden mist, zoals een toelichting op bepaalde transacties. Ook heeft zij gevraagd welke documenten hij van plan was af te leveren bij het lokale bankkantoor. Diezelfde dag schreef de consument aan de bank dat de meeste transacties huurkosten zijn en hij een kapitaalinjectie had gedaan voor een onderneming waarin hij partner is.

- 2.5 Op 6 december 2021 heeft de bank de consument per e-mail om de volgende documenten verzocht:
- a) Huurovereenkomsten van de panden die hij gehuurd heeft;
 - b) Huurovereenkomsten van de panden die hij verhuurt;
 - c) Overzicht van alle panden in binnen- en buitenland;
 - d) Documentatie omtrent erfenis, noodhulp en het ruilen van eigendommen;
 - e) Facturen van de contante betalingen in het buitenland aan de bouwdiensten.
- 2.6 Op 13 december 2021 heeft de bank per e-mail weer een herinnering aan de consument gestuurd. Diezelfde dag herhaalde de consument per e-mail dat hij enkel inzage zou geven in de documenten tijdens een fysiek bezoek aan een bankkantoor.
- 2.7 Op 7 januari 2022 heeft de bank per e-mail een nieuwe herinnering aan de consument gestuurd met het verzoek de benodigde informatie aan te leveren. Diezelfde dag heeft de consument per e-mail geschreven dat hij meermaals uitvoerig antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen. Hij gaf ook aan dat alle transacties op zijn betaalrekening privé zijn en de gegevens van de betalende personen zichtbaar zijn. Om de persoonlijke gegevens van zijn vrienden niet bloot te stellen aan hackeraanvallen wil hij de documenten alleen tijdens een bezoek aan een bankkantoor laten zien. Vanwege Covid-19 heeft de consument zijn terugkeer naar Nederland uitgesteld. De bank heeft die dag per e-mail laten weten dat zij begrip heeft voor de reden voor het uitstel die de consument heeft gegeven.
- 2.8 Op 26 april 2024 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd over haar cliëntenonderzoek en de vragen die zij in dat kader heeft. Die dag heeft de consument per e-mail verwezen naar zijn eerdere verklaring dat hij alleen tijdens een fysiek gesprek op een bankkantoor alle gegevens wil verstrekken.
- 2.9 Op 13 mei 2024 heeft de bank de consument per brief geschreven dat zij vanwege het cliëntenonderzoek zo snel mogelijk de gevraagde documenten wil ontvangen. Zij heeft de consument gevraagd om vóór 27 mei 2024 het volgende op te sturen:
- a) in welk land hij belastingplichtig is;
 - b) welke bedrijfsactiviteiten hij uitvoert;
 - c) een overzicht van alle huizen, appartementen, auto's en boten die hij bezit;
 - d) een toelichting op de inkomende en uitgaande buitenlandse transacties tussen 24 november 2022 en 19 maart 2024;
 - e) facturen van de betalingen die hij van reisagenten ontvangen heeft en van de werkzaamheden die hij in contante gelden heeft uitbetaald.

- 2.10 Op 18 mei 2024 heeft de consument per e-mail de volgende reactie aan de bank gegeven:
- "1) Ja, ik heb een woonadres in Nederland, maar ik ben slechts twee of drie maanden per jaar thuis, de rest van de tijd verblijf ik in verschillende delen van de wereld omdat ik op een jacht vaar (ik ben een reiziger), en omdat ik op leeftijd ben, al heel lang niet meer professioneel heb gewerkt en een lijfrentetrekker ben die leeft van talloze investeringen waar ik mijn hele leven heb geïnvesteerd, en daarom betaal ik nergens belasting over het inkomen, ik betaal alleen belastingen op onroerend goed dat ik bezit over de hele wereld.*
- 2) Ik voer geen professionele activiteiten uit*
- 3) Ik weet niet in wat voor soort privé eigendommen en roerende goederen u geïnteresseerd bent, wees alstublieft specifieker, want ik heb er veel.*
- 4) In welke facturen bent u precies geïnteresseerd, want alle aankopen zijn privé, ik verzamel ze niet en gooi ze weg, alle betalingen die afkomstig zijn van privé vrienden betreffen verzoeken om hulp bij het boeken van jachten, vakantiehuisen of autoverhuur die mijn vrienden vragen mij over en stuur mij bevestigingen voor de overdracht, de eindfacturen worden door bedrijven rechtstreeks aan klanten verzonden, ik voer deze service gratis uit en maak gebruik van de mogelijkheid dat ik als reiziger vaak toeristische bestemmingen bezoek.*
- 4) Omdat veel reserveringen voor de huur van onroerend goed plaatsvinden in landen waar de bankdiensten nog steeds op een zeer laag niveau staan, is het vaak nodig om contant te betalen, en vandaar deze situatie".*
- 2.11 Op 30 mei 2024 heeft de bank de consument per brief om een aanvullende reactie verzocht. De bank heeft de consument gewezen op tegenstrijdigheden in zijn verklaringen en zij heeft verwezen naar haar eerdere informatieverzoek. Op 6 juni 2024 heeft de bank de consument per brief opnieuw gevraagd om te reageren.
- 2.12 Op 20 augustus 2024 heeft de bank de consument per e-mail geschreven dat haar vragen onvoldoende door hem zijn antwoord, waardoor zij haar cliëntenonderzoek niet kan afronden en de bankrelatie heroverweegt. Diezelfde dag heeft de consument per e-mail toegelicht dat hij zijn betaalrekening privé gebruikt, dat hij geen roerende of onroerende goederen bezit en dat hij aan niemand iets met winst oogmerk verhuurt. Daarnaast heeft de consument toegelicht dat de betalingen worden gedaan door particulieren en dat alleen deze personen de herkomst van de gelden kunnen verklaren.
- 2.13 Op 28 oktober 2024 heeft de bank aangekondigd dat zij het voornemen heeft de bankrelatie met de consument te beëindigen en heeft zij de consument de gelegenheid geboden om op dit voornemen te reageren. Op 1 november 2024 heeft de consument per e-mail aan de bank een notarieel bevestigde koopovereenkomst van grond in Kroatië gestuurd. Daarnaast heeft de consument de bank een aantal andere documenten toegestuurd, te weten een koopovereenkomst van omstreeks 15 augustus 2020 voor een motorboot, een koopovereenkomst voor een buitenboordmotor van 13 mei 2022 en een verzekeringsbewijs voor een vaartuig van 22 juli 2021 tot 22 juli 2022.

- 2.14 Op 11 november 2024 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij de bankrelatie per 13 januari 2025 beëindigt, omdat haar vragen uit het cliëntenonderzoek onvoldoende zijn beantwoord. Daarnaast heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens tot 11 november 2030 heeft geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (IVR), omdat zij het cliëntenonderzoek niet positief heeft kunnen afronden. Diezelfde dag heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de aantijgingen en beschuldigingen van de bank. Op 14 november 2024 heeft de bank per brief het bezwaar van de consument afgewezen.

De vordering en de klacht

- 2.15 De consument vordert van de bank herstel van de bankrelatie en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt hij het volgende.
- 2.16 Ten eerste is het besluit van de bank om de bankrelatie te beëindigen en de persoonsgegevens van de consument te registreren in het IVR onbegrijpelijk. De bank en de consument hebben veel correspondentie gewisseld, maar elke keer heeft de bank gedreigd de bankrelatie te beëindigen. Daarbij heeft de consument elke keer onmiddellijk gereageerd op de vragen van de bank en heeft hij alle kwesties uitgelegd. Hij heeft ook meerdere malen voorgesteld om een bijeenkomst op het hoofdkantoor van de bank te organiseren en alle twijfels persoonlijk op te helderen. De consument heeft ook de laatste brief van de bank beantwoord en hij heeft daarbij bewijzen verstuurd. Verder heeft de consument zich aan de voorwaarden gehouden. De geldopnames die hij deed vielen binnen de limieten die de bank hem stelde, namelijk tot € 5.000,- per week. De consument voelt zich vervolgd, terwijl hij nooit problemen heeft veroorzaakt en een rustig leven leidt. Hij heeft ook geen bepalingen uit de Wwft geschonden. Als de bank meent dat de consument een misdrijf heeft gepleegd, dient zij het Openbaar Ministerie daarover te informeren.
- 2.17 Ten tweede kan de consument de contante opnames verklaren. Zo heeft de consument contant geld opgenomen om 200 olijfbomen te kopen voor eigen gebruik. Daarnaast heeft de consument met contant geld een stuk grond gekocht in Kroatië. Na het overlijden van zijn vader in 2017 heeft de consument aankopen gedaan met het geld dat hij verzilverde uit zijn erfenis. De aankopen zijn contant betaald doordat de verkopers geen girale betalingen konden doen. De transacties betreffen ook recreatiegrond in Slowakije, Kroatië, Duitsland en Nederland en onroerend goed dat de consument bezit en verbouwt. Ook ontvangt de consument betalingen van vrienden die hem vragen te helpen bij het boeken van jachten, vakantiehuizen of huurauto's.
- 2.18 Ten derde stuit de consument tegen praktische problemen bij het aanleveren van de informatie die de bank hem vraagt. Zo kan de consument niet foto's van zijn eigendommen sturen. De personen die bij de eigendommen betrokken zijn, zoals executeurs-testamentair of begunstigden van de transacties, zouden er niet mee akkoord gaan. Daarnaast is het vertalen van een aantal documenten zeer kostbaar. Een vertaling zou de consument € 150,- per pagina kosten.

Als de consument alle documenten over een periode van 2 tot 5 jaar zou moeten laten vertalen, zou hij tienduizenden euro's kwijt zijn. Bovendien is het lastig om aan allerlei documenten te komen doordat de consument veelvuldig in het buitenland verblijft als kapitein op zeegaande jachten. De levensstijl van de consument zorgt ervoor dat hij financiële zekerheid in contanten nodig heeft.

- 2.19 Ten vierde accepteert de consument de regelgeving die geldt in de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) volledig en hij wil graag goed samenwerken met de bank. Door zijn veelvuldig verblijf in het buitenland als kapitein van op zeegaande jachten is het lastig om aan allerlei documenten te komen, laat staan beëdigde en notariële vertalers. Door zijn levensstijl is het ook begrijpelijk dat de consument financiële zekerheid in contanten nodig heeft.

Het verweer

- 2.20 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet in deze kwestie beoordelen of de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen en zijn persoonsgegevens mocht opnemen in het IVR.
- 3.2 Aanvankelijk had de bank de persoonsgegevens voor zes jaar in het IVR geregistreerd. Na hoorzitting heeft de bank besloten de registratieduur in het IVR aan te passen naar vijf jaar.

Het juridisch kader: het cliëntenonderzoek op basis van de Wwft

- 3.3 Als uitgangspunt geldt op grond van artikel 3 Wwft dat op de bank de verplichting rust om te weten wie haar klanten zijn en wat zij met hun rekeningen doen. Dit doet zij door middel van een (voortdurend) cliëntenonderzoek. De bank mag zelf invulling geven aan het cliëntenonderzoek. Zij mag dan ook zelf beoordelen welke middelen zij inzet, hoe zij onderzoek doet en (tot op zekere hoogte) hoever zij daarbij wil gaan. Als de bank onvoldoende informatie heeft om een beslissing te kunnen nemen over de uitkomst van het cliëntenonderzoek, dan mag zij vervolgvragen aan de klant stellen.

- 3.4 Als een cliëntenonderzoek niet (bijvoorbeeld doordat de klant geen of onvoldoende informatie heeft aangeleverd) of niet met een positief gevolg kan worden afgerond, dan is de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht de relatie met deze klant te beëindigen.¹

Welke regels gelden voor de opzegging van de bankrelatie

- 3.5 De bank beroept zich in deze kwestie op haar algemene opzeggingsbevoegdheid op grond van de duurovereenkomst.
- 3.6 De bankrelatie is een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Indien, zoals hier, wet en overeenkomst niet voorzien in een regeling van de opzegging, geldt dat de overeenkomst in beginsel opzegbaar is. De eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval meebrengen dat opzegging slechts mogelijk is indien een voldoende zwaarwegende grond voor de opzegging bestaat, er een bepaalde opzegtermijn in acht moet worden genomen en/of schadevergoeding moet worden betaald. Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op een opzegbevoegdheid onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.²
- 3.7 Voor de beoordeling of sprake is van een onaanvaardbare opzegging dient een belangenafweging te worden gemaakt. Het belang van de bank bij de opzegging moet worden afgewogen tegen het belang van de consument bij het voortzetten van de bancaire relatie. Deze afweging moet plaatsvinden aan de hand van alle – ten tijde van de opzegging – bekende feiten en omstandigheden.

De bank mocht de bankrelatie opzeggen

- 3.8 De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie met de consument mocht opzeggen op basis van artikel 5 lid 3 Wwft en artikel 6:248 lid 1 BW. De commissie zal hieronder haar oordeel toelichten.
- 3.9 Uit de overgelegde correspondentie volgt dat de bank de consument meerdere vragen heeft gesteld over de transacties op zijn betaalrekening en de geldopnames. Daarnaast heeft zij de consument diverse vervolgvragen gesteld. Hoewel de consument meermaals en direct heeft gereageerd op de vragen van de bank, heeft hij nagelaten op alle vragen (volledig) antwoord te geven en de relevante onderbouwende documenten te sturen of beschikbaar te stellen aan de bank. Dat de consument heeft aangeboden bepaalde documenten aan te bieden aan een lokaal kantoor van de bank doet hier niet aan af.

¹ Hof Arnhem-Leeuwarden 5 april 2022, ECLI:NL:GHAMS:2022:2602, Rb. Amsterdam 21 december 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:7691, te vinden op www.rechtspraak.nl. Zie ook GC Kifid nrs. 2023-0093 en 2023-0087, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie o.a. Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, Rechtbank Amsterdam 4 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:5550 en Hoge Raad 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Daarnaast merkt de commissie op dat de consument op dat moment met de bank in overleg had kunnen gaan over de omvang van de te vertalen documenten en de andere praktische problemen waar hij tegen stuit. De consument heeft sinds eind 2021 van de bank de gelegenheid gekregen om fysiek de documenten te verstrekken. Van deze gelegenheid heeft hij echter geen gebruik gemaakt.

- 3.10 Op basis van het voorgaande mocht de bank de conclusie trekken dat zij het cliëntenonderzoek niet kon afronden en dat zij geen inzicht heeft gekregen in de activiteiten van de consument alsook de bron van de gelden op zijn betaalrekening. Dit maakt dat het behoud van de bankrelatie met de consument een onacceptabel risico met zich brengt voor de bank en de bank niet kan *uitsluiten* dat de gelden een illegale oorsprong hebben. Daarmee wordt dus niet geconcludeerd dat de gelden van de consument van illegale voorsprong zijn.
- 3.11 De commissie ziet verder geen aanleiding om te concluderen dat de opzegging van de bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft zijn belang hierin onvoldoende gesteld en van een zwaarder belang dan dat van de bank is onvoldoende gebleken. In dat licht merkt de commissie op dat de consument ter zitting heeft verklaard over een betaalrekening in Kroatië te beschikken.

De opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR

- 3.12 Vervolgens dient de commissie de vraag te beantwoorden of de bank gehouden is tot verwijdering van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR. De commissie is van oordeel dat de bank niet hiertoe gehouden is en licht dat als volgt toe.
- 3.13 Aan het IVR is de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. De registratie in de interne registers is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Daarbij moet beoordeeld worden: 1. of de registraties van de persoonsgegevens in de interne registers noodzakelijk zijn voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en 2. of deze registraties proportioneel zijn gelet op artikel 5 lid 1 onder e AVG.
- 3.14 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie over bepaalde transacties op de betaalrekening gelet op de verplichtingen die de bank op basis van de Wwft heeft noodzakelijk was voor een adequaat cliëntenonderzoek. De consument heeft echter onvoldoende informatie verstrekt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties, dan wel het risico op witwassen of financieren van terrorisme weg te nemen. Daarnaast heeft consument op onderdelen wisselende verklaringen afgelegd. Hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Het feit dat de bank het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden is een omstandigheid die 'speciale aandacht' behoeft, omdat deze omstandigheid van belang is voor de veiligheid en integriteit van de bank.

Daarbij heeft de bank aangevoerd dat er geen lichtere maatregel voorhanden is dan de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de interne registers. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie.

- 3.15 Artikel 33 lid 3 Wwft bepaalt dat een instelling (in dit geval de bank) de via het cliëntenonderzoek verkregen gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie dient te bewaren. In artikel 34a lid 3 Wwft is bepaald dat een instelling de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33 lid 3 Wwft en artikel 34 Wwft (dus na vijf jaar) dient te vernietigen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.
- 3.16 Omdat het gaat om persoonsgegevens die op basis van de Wwft uit het cliëntenonderzoek zijn verkregen moet de bank deze persoonsgegevens, gelet op artikel 34a lid 3 en artikel 33 lid 3 Wwft, en dus ook de registratie van deze persoonsgegevens in de interne registers na vijf jaar verwijderen.³
- 3.17 Er zijn de commissie geen omstandigheden gebleken die maken dat de registratieduur van 5 jaar moet worden verkort. Voor dat oordeel is mede van belang dat de gevolgen van een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat deze registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank. De consument wordt dus niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Gelet op het voorgaande acht de commissie een registratieduur van vijf jaar proportioneel.

³ Zie ook Kifid GC nr. 2025-0396, te vinden op www.kifid.nl.

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 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 en de algemene voorwaarden

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..*
- (...)*
- 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 en overdrachten van cryptoactiva 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.

Artikel 5

3. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.

Artikel 33

3. Een instelling bewaart de in het eerste en tweede lid bedoelde gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie.

Artikel 34

1. Een instelling die op grond van artikel 16, eerste lid, een verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transactie heeft gemeld, legt op opvraagbare wijze de volgende gegevens vast:
 - a. alle gegevens, bedoeld in artikel 16, tweede lid, die noodzakelijk zijn om de desbetreffende transactie te kunnen reconstrueren;
 - b. een afschrift van de melding, bedoeld in artikel 16, eerste lid, alsmede de daarbij verstrekte informatie en gegevens;
 - c. het bericht van de Financiële inlichtingen eenheid van ontvangst van deze melding, als bedoeld in artikel 13, onderdeel c.
2. Een instelling bewaart de in het eerste lid bedoelde gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het doen van de melding, respectievelijk het tijdstip van de ontvangst van het bericht van de Financiële inlichtingen eenheid.

Artikel 34a

1. Persoonsgegevens, verzameld op grond van deze wet, worden door een instelling alleen verwerkt met het oog op het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme en worden niet verder verwerkt voor commerciële doeleinden of andere doeleinden die niet verenigbaar zijn met dat doel.
2. Een instelling verstrekt, alvorens een zakelijke relatie aan te gaan of een incidentele transactie te verrichten, informatie aan een cliënt over de krachtens deze wet geldende verplichtingen ter zake van de verwerking van persoonsgegevens met het oog op het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme.
3. Een instelling vernietigt de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33, derde lid, en 34, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

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.*

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 5

- 1. Persoonsgegevens moeten:*
 - 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”);*

Artikel 6

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