Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0806

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	17 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de algemene voorwaarden

Samenvatting

De bank heeft de bancaire relatie met de consument beëindigd na het doen van cliënten-onderzoek. Volgens de bank is de herkomst en bestemming van de substantiële geld-stromen op de betaalrekening van de consument onduidelijk en daarnaast gaat het volgens de bank om oneigenlijk gebruik van de particuliere rekening. De consument heeft hiertegen geprotesteerd en verzocht om herstel van de bancaire relatie. De commissie oordeelt dat de bank de relatie heeft mogen beëindigen 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 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 3 september 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar partner. Namens de bank namen deel: mr. [naam 1], Legal counsel en [naam 2], Quality checker.

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 heeft in oktober 2023 een particuliere betaalrekening geopend bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Knab Algemene Voorwaarden (AV) en de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard.[1]

[1] De in deze uitspraak genoemde bepalingen en wetgeving staan opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

2.2 In december 2023 heeft de bank een onderzoek gedaan naar de transacties op de betaalrekening en aan de hand daarvan vragen gesteld aan de consument. De consument heeft de vragen van de bank beantwoord. Dit leidde tot vervolgvragen van de bank en partijen hebben hierover verder gecorrespondeerd.

2.3 De door de consument verstrekte informatie en stukken hebben niet geleid tot het succesvol afronden van het cliëntenonderzoek door de bank en op 7 maart 2024 heeft de bank per brief aan de consument laten weten dat zij de relatie met de consument zal beëindigen vanwege onduidelijkheid over de aard van de transacties en de herkomst van de gelden op de betaalrekening. De bank heeft tevens de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne verwijzingsregister voor de duur van acht jaar. De consument heeft zich verzet tegen de besluiten van de bank.

2.4 Medio april 2024 is de bancaire relatie beëindigd. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert herstel van de bancaire relatie. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument toegelicht dat zij enkel een oordeel wenst over de beëindiging van de relatie door de bank en niet over de registratie van haar persoonsgegevens in het interne verwijzingsregister. De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aan haar vordering ten grondslag gelegd.

2.6 De bank heeft op onjuiste gronden de bancaire relatie beëindigd. De consument heeft meegewerkt aan het onderzoek en is transparant geweest over het transactieverloop op de betaalrekening. De consument handelt in crypto ofwel zij doet aan ‘trading’. Zij genereert daarmee inkomen naast haar gewone baan. Zij koopt crypto ’s aan en verkoopt deze. Het startbedrag op de rekening komt bij haar echtgenoot vandaan en de bestemming van de gelden is ook duidelijk nu iedere overboeking van haar rekening gaat naar een persoon of een bedrijf met een bankrekening binnen de EU. De consument handelt enkel binnen de EU omdat ze daarmee zekerheid heeft dat de herkomst van de gelden in de markt worden gecontroleerd door toezicht van de daarmee belaste instanties.

2.7 De bank was niet bevoegd de consument op deze wijze uit te sluiten en haar rekening te beëindigen. De bank begrijpt de handel in crypto niet en kiest voor een gemakkelijke oplossing omdat ze de capaciteit niet heeft om de door de consument gegeven uitleg en stukken te bestuderen. Zo vraagt de bank om informatie waarvan het voor de consument onmogelijk is deze te verstrekken, zoals documentatie dat het cryptoaccount daadwerkelijk van haar is en de herkomst van de gelden die zij van haar handelspartners ontvangt.

2.8 De consument heeft nog wel een betaalrekening bij een andere bank maar zij heeft belang bij herstel van de relatie met de bank omdat de limieten van de betaalrekening bij de bank vrij hoog zijn en dat is voor de consument gunstig voor haar handel. Deze mate van handel in crypto zou via een betaalrekening bij een andere bank niet mogelijk zijn.

2.9 Van oneigenlijk gebruik van de rekening is geen sprake, de consument handelt als particulier.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank heeft daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.11 De bank heeft voor de bevoegdheid en gronden van de opzegging gewezen op artikel 3 in combinatie met artikel 5 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), artikel 35 van de ABV en artikel 26.8 van de AV.

2.12 De bank concludeert dat zij de dienstverlening aan de consument op goede gronden heeft beëindigd, omdat er – ondanks uitvoerig onderzoek – te veel onduidelijkheid bestaat over de herkomst en bestemming van de gelden op de betaalrekening. Hierdoor kan de bank niet aan haar verplichtingen op grond van Wwft voldoen. Zo is het voor de bank niet mogelijk de herkomst van de bedragen die zijn ontvangen op de betaalrekening te achterhalen en te verifiëren. Ook is het voor de bank niet mogelijk gebleken te achterhalen aan wie de bedragen worden uitbetaald vanaf de betaalrekening. Ondanks de door de consument gegeven toelichting en ingebrachte transactieoverzichten is het voor de bank onvoldoende inzichtelijk wat de aard en het doel van de transacties is. Er is geen blijk van winst, er wordt niet afgeroomd van de rekening, de aan- en verkooptransacties zijn niet te matchen op grond van de stukken en het is voor de bank niet mogelijk vast te stellen dat de consument de accounthouder is bij het cryptoplatform. Eenieder kan bij dat platform namelijk een account aanmaken zonder enige vorm van identificatie of cliëntenonderzoek. De bank ziet met name dat bedragen wordt ontvangen vanuit het cryptoplatform ‘Kraken’ en dat nagenoeg dezelfde bedragen vervolgens worden doorgestort naar derden. Het gaat daarbij om overboekingen naar veel verschillende bankrekeningen in veel verschillende landen in de EU.

2.13 De bank heeft geen aanknopingspunten die nader onderzoek mogelijk maken zodat zij het cliëntenonderzoek niet succesvol heeft kunnen afronden en zij zich gedwongen zag tot beëindiging van de relatie over te gaan. Bovendien heeft de consument oneigenlijk gebruik gemaakt van haar particuliere betaalrekening. In een relatief korte periode, ongeveer vijf maanden, heeft een ongebruikelijke hoeveelheid transacties plaatsgevonden met betrekking tot handel in crypto ’s van in totaal bijna € 500.000,-, terwijl reguliere dan wel dagelijkse betalingen en ontvangsten op de rekening ontbreken. Dit gebruik stemt niet overeen met wat bij het aangaan van de rekening door de consument is aangegeven over het doel van de particuliere rekening.

Deze mate van handel in crypto past meer bij een zakelijke rekening, maar de bank heeft voor haar zakelijke producten de handel in crypto uitgesloten. Bovengenoemde constateringen hebben bij de bank geleid tot een vertrouwensbreuk.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de bancaire relatie met de consument te herstellen. Zij is van oordeel dat de bank daartoe niet gehouden kan worden en motiveert dit oordeel als volgt.

3.2 De commissie overweegt dat de bank op grond van de Wwft[2] verplicht is om een cliëntenonderzoek uit te voeren. Uit artikel 3 lid 2 onder d van deze wet volgt dat het cliëntenonderzoek de bank in staat stelt om een voortdurende controle op de verrichte transacties uit te oefenen. Het gaat daarbij om een resultaatsverplichting.[3] Uit de Algemene leidraad Wwft van de Rijksoverheid volgt verder dat de bank onderzoek kan uitvoeren naar de bron van de middelen die bij de transactie zijn gebruikt als de herkomst onduidelijk is. Daarbij dient de bank verklaringen en/of objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken vast te leggen in het cliëntendossier en kan zij aanvullende vragen stellen. [4] Als de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren dient zij de bancaire relatie te beëindigen gelet op artikel 5 lid 3 Wwft.

3.3 De bank heeft daarnaast op grond van artikel 35 van de ABV de bevoegdheid de relatie te beëindigen. De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 van de ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank deze bevoegdheid niet gebruiken als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Meer concreet komt het hier aan op een afweging van de belangen van partijen. In artikel 26.8 van de AV heeft de bank haar bevoegdheid tot beëindiging van de relatie nader uitgewerkt.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank niet op onjuiste gronden de relatie met de consument heeft beëindigd. Zij volgt de stelling van de bank dat zij het cliëntenonderzoek niet succesvol heeft kunnen afronden omdat de verklaringen van de consument onvoldoende zijn onderbouwd met stukken en de bank deze niet kan verifiëren aan de hand van het transactieverloop.

---

[2] De relevante bepalingen uit de Wwft zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie artikel 5 lid 1 onder b Wwft.
[4] Zie hoofdstuk 5.2.5 uit de Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft); Leidraad van de Ministeries van Financiën en Justitie en Veiligheid (21-7-2020)

Zo geven de door de consument ingediende stukken geen blijk van aankoop van crypto 's, inkomende bedragen op de betaalrekening worden nagenoeg één op één doorgestort waarbij de gelden worden overgemaakt naar veel verschillende bankrekeningen in veel verschillende landen in de EU. De herkomst van de gelden is voor de bank onduidelijk gebleven.

3.5 Daarnaast volgt de commissie het argument van de bank dat de particuliere betaalrekening niet bedoeld is voor handel in crypto van deze omvang. Dit gebruik van de betaalrekening brengt voor de bank bepaalde risico's met zich mee waar zij op moet kunnen anticiperen en waarvoor andersoortige producten bestaan met de daarvoor geldende voorwaarden en kosten zoals de zakelijke bankrekening. Echter, heeft de bank tevens als beleid dat zij handel in crypto niet toestaat op de zakelijke producten van de bank.

3.6 Naar het oordeel van de commissie valt dit binnen de beleidsvrijheid die de bank heeft en kan niet worden geconcludeerd dat de bank hiermee naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar handelt. De commissie begrijpt het belang van de consument bij herstel van de betaalrekening omdat de limieten die de bank hanteert gunstig zijn voor haar handel. Het is voor haar niet mogelijk bij een andere bank in deze omvang te handelen via de betaalrekening. Afgezet tegen het belang van de bank om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft en het beheersen van de risico's die een dergelijk gebruik van de particuliere betaalrekening met zich meebrengt weegt het belang van de bank naar het oordeel van de commissie zwaarder en dient de vordering tot herstel van de relatie te worden afgewezen.

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

Algemene Voorwaarden

26. Wanneer eindigt jouw relatie met ons?
(...)
26.3 We kunnen de relatie met jou ook opzeggen. Als we dit doen, laten we je dit minimaal één maand van tevoren weten. Dit is alleen anders als we in de Productvoorwaarden of Productovereenkomst iets anders met je afspreken.
(...)
26.8 We kunnen de relatie met jou ook opzeggen als we vermoeden dat je onrechtmatig gebruik maakt van onze diensten. Ook kunnen we de relatie met jou opzeggen als sprake is van een of meer van de volgende situaties:
• bij (vermoeden van) handelen in strijd met de wet of met deze Algemene Voorwaarden. Bijvoorbeeld als (we vermoeden dat) je handelt in strijd met onze Veiligheidsregels;
• bij (vermoeden van) fraude of betrokkenheid van jouzelf of jouw rekeningen of identiteit bij strafbare activiteiten;
• bij oneigenlijk gebruik van de rekening. Bijvoorbeeld indien (wij vermoeden dat) anderen geld via jouw rekening laten lopen.
(...)
• als je niet langer voldoet aan ons klantacceptatiebeleid;
(...)
• indien de rekening hoofdzakelijk wordt gebruikt voor betaaltransacties waarvan de aard en/of het doel niet inzichtelijk voor ons is (bijvoorbeeld omdat niet duidelijk is wie de begunstigde is);
(...)
• als je niet binnen een door ons gegeven redelijke termijn informatie aan ons geeft die wij aan jou hebben gevraagd;
• als er sprake is van een breuk in de vertrouwensrelatie die er tussen ons bestaat, bijvoorbeeld omdat wij vermoeden dat je ons onjuiste gegevens verstrekt;
• in andere situaties waarin we denken dat we door jouw doen of nalaten met betrekking tot de rekening reputatierisico of aansprakelijkheidsrisico's lopen.

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2 – Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.
Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.'

Artikel 35 – Opzegging van de relatie
U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo
snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Artikelen uit de Wwft

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, (...)
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 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.
12 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). (...)

Artikel 5
1 Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt (...)
(...)
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.

Artikelen uit het BW

Artikel 6:248
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.