Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0512

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	6 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Behandelbaarheid. Cliëntenonderzoek. Etnisch profileren. Excuses. De consument heeft zich gewend tot een filiaal van Travelex om geld te storten op zijn betaalrekening. De transactie heeft niet plaatsgevonden. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Travelex bij zijn bezoek aan haar filiaal etnisch heeft geprofileerd en vordert schadevergoeding. Daarnaast vordert hij dat Travelex haar excuses aan hem aanbiedt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Travelex etnisch heeft geprofileerd en wijst de vordering tot schadevergoeding af. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie daarnaast dat zij niet kan beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses door Travelex. Dat veronderstelt een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen. Excuses zijn niet rechtens afdwingbaar. De commissie wijst de vorderingen af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat daarbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 12 maart 2023; 3) het aanvullende stuk van Travelex van 5 april 2023; 4) het verweerschrift van Travelex; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van Travelex.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 In 2022 heeft de consument zich gewend tot een filiaal van Travelex om geld te storten op de betaalrekening die hij aanhoudt bij de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS. Hij heeft toen gesproken met een medewerker van Travelex, maar de geldstorting heeft uiteindelijk niet plaatsgevonden.

2.2 Op 15 januari 2023 heeft de consument Travelex een e-mail gestuurd over een poging tot een geldstorting bij hetzelfde filiaal van Travelex. In deze e-mail staat:

> *"(…) Betreft klacht : etnisch profileren (…)*
>
> *Dinsdag 13 januari rond half 3 in de middag ben ik langs u kantoor op de* [adres] *geweest. Dit was om geld te storten omdat ik een klant van SNS bank NV ben. Omdat ik afgelopen juli bij dezelfden gwk kantoor om niet terechte reden geweigerd bent. Had ik dit keer voor de zekerheid bewijsstukken meegenomen. Alleen werd ik volgens de medewerker geweigerd door het systeem. Hij kon mij de gegronde reden niet vertellen waarom dit was. (…)*
>
> *De collega van afgelopen juli e was duidelijk nieuw en ging vragen stellen die niet relevant waren. Toen heb ik ook een klacht brief per post gestuurd, waar ik nooit reactie op heb gehad. GWK travelex gaat er van iemand etnische achtergrond vanuit of hij wel vermogend genoeg is. Zonder aanvullende bewijsstukken te vragen, wat in de eerste instantie al niet mag. Gezien de bedragen die ik overal heb gestort. Door u toedoen heb ik kosten gemaakt maar wat nog erger is dat ik als Nederlandse burger mij onrecht is aangedaan. U kantoor heeft mij in bijzijn van andere vernederend en schade aangericht. Natuurlijk verwacht ik een schadevergoeding voor het leed wat mij is aangedaan. (…)"*

2.3 Op 20 januari 2023 heeft Travelex de consument een bericht gestuurd. In dit bericht staat:

> *"(…) Travelex vervult als financiële organisatie een poortwachters functie en valt onder de Wwft. De Wwf is een wet die geldt voor iedereen die te maken heeft met geldstromen of met de aankoop en verkoop van goederen. Als bedrijf mogen wij klanten weigeren vanuit deze wetgeving. (…)*
>
> *Dit heeft dus niks met u persoonlijks te maken, maar is een verplichting vanuit de wet. U bent inderdaad eerder bij ons geweest en helaas wilde u niet meewerken. In dat geval mogen wij dan geen transacties uitvoeren. Daarbij heeft u onze collega behoorlijk agressief en onbeleefd bejegend. Beide constateringen hebben er dus voor gezorgd dat u bij Travelex geen transacties meer uitvoeren. (…)"*

2.4 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert een schadevergoeding van € 50,- van Travelex. Daarnaast vordert hij dat Travelex haar excuses aan hem aanbiedt.

2.6 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Travelex geen klachtprocedure heeft gevolgd en tijdens zijn twee bezoeken aan een filiaal van Travelex etnisch heeft geprofileerd. Ter onderbouwing daarvan heeft hij het volgende aangevoerd:

a. Toen de consument in 2022 bij Travelex geld ging storten, heeft de medewerker etnisch geprofileerd. Hij was duidelijk nieuw en oogde meteen al zenuwachtig. Het was duidelijk dat hij de consument geen dienst wilde verlenen. De consument voelde zich vernederd in het bijzijn van anderen en heeft daar bij Travelex een klacht over ingediend. Travelex heeft daar nooit op gereageerd.
b. Op 13 januari 2023 is de consument bij hetzelfde filiaal van Travelex geweest om geld te storten en heeft toen een bewijs van de verkoop van een auto en het vrijwaringsbewijs meegenomen. De medewerker van Travelex heeft toen gezegd dat hij de consument niet kon helpen, omdat dat in het systeem stond. Die medewerker heeft daar niet de reden van verteld.
c. Travelex heeft fout gehandeld door de klacht van de consument niet in behandeling te nemen. Daardoor wist hij ook niet wat de vervolgstappen van Travelex waren.
d. De consument maakt al jaren gebruik van de diensten van Travelex en deze keer heeft Travelex gezegd dat de consument niet wilde meewerken. Dat is nergens op gebaseerd. Volgens de regelgeving van De Nederlandsche Bank (hierna: DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM) zijn de stortingen van de consument niet verdacht.
e. Alle stortingen die de consument heeft gedaan vallen binnen de geldende normen. Hij heeft in een jaar niet eens meer dan € 10.000,- gestort. Dit is etnisch profileren.
f. De laatste jaren zijn de regels wat strenger geworden en moet men bij geld-stortingen informatie geven over de herkomst van het geld. De consument heeft dat altijd gedaan en kan dat ook zwart op wit aantonen.

Het verweer van Travelex

2.7 Travelex heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie ligt in de kern de vraag voor of Travelex etnisch heeft geprofileerd bij de bezoeken van de consument aan één van haar filialen. De commissie beantwoordt die vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

De klacht is behandelbaar

3.2 Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consument, zal zij eerst beoordelen of zijn klacht behandelbaar is. Travelex heeft het standpunt ingenomen dat dat niet het geval is. In dat verband heeft Travelex toegelicht dat zij al meerdere keren heeft meegemaakt dat een klager een klacht bij Kifid indient, dat Travelex hier vervolgens op reageert, dat vervolgens die klager en Travelex hier nogmaals schriftelijk op reageren en dat Travelex vervolgens een bericht van Kifid ontvangt dat de klacht niet behandelbaar is, omdat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van Travelex om met die klager een rechtsverhouding aan te gaan.

3.3 De commissie begrijpt dat Travelex met het voorgaande een beroep heeft gedaan op vraag 2.3 van het reglement. Dit betoog faalt echter. Op zich is het juist dat de commissie geen klachten behandelt over de weigering van een financiële dienstverlener om met een klager een overeenkomst te sluiten of over zijn weigering om de dienstverlening aan de klager uit te breiden. Dat staat in vraag 2.3 van het reglement. In de onderhavige zaak heeft de consument echter aangevoerd dat Travelex etnisch heeft geprofileerd. De commissie begrijpt dat de klacht van de consument is dat Travelex heeft gehandeld in strijd met de wet, namelijk het discriminatieverbod. Met die klacht kan de consument wél bij Kifid terecht. Dat staat ook in artikel 2.3 van het reglement.

3.4 De conclusie uit het voorgaande is dat de klacht van de consument behandelbaar is.

Wat partijen verdeeld houdt

3.5 Vervolgens komt de commissie toe aan de *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consument.

3.6 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Travelex tijdens zijn twee bezoeken aan een filiaal van Travelex etnisch heeft geprofileerd. Zie hetgeen hiervoor onder 2.6 is weergegeven.

3.7 Daartegenover heeft Travelex het standpunt ingenomen dat haar handelwijze op geen enkele wijze te maken heeft met etnisch profileren. Travelex heeft toegelicht dat zij op grond van artikel 3:17 van de Wet op het financieel toezicht verplicht is tot het voeren van een integere bedrijfsvoering. Zij heeft betoogd dat het uitvoeren van cliënten-onderzoek daar een uitwerking van is en heeft verwezen naar artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). Volgens Travelex is de consument bij zijn bezoek aan één van haar filialen niet bereid gebleken antwoord te geven op de vragen die zij hem heeft gesteld in het kader van een wettelijk verplicht cliëntenonderzoek. Daardoor bleek zij niet in staat om het cliënten-onderzoek naar behoren uit te voeren, waardoor er geen transactie met de consument kon plaatsvinden.

Travelex heeft daarnaast aangevoerd dat de consument zich tijdens zijn bezoek (zeer) agressief heeft gedragen richting haar medewerker en dat dat ook een reden was om geen transactie meer voor hem te verrichten, ook in de toekomst niet. In dat verband heeft Travelex verwezen naar haar contractsvrijheid.

Travelex heeft niet etnisch geprofileerd

3.8 De commissie is van oordeel dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Travelex etnisch heeft geprofileerd tijdens de bezoeken van de consument aan één van haar filialen.

3.9 Volgens *Van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse Taal* betekent 'etnisch profileren' de etnische afkomst een rol laten spelen, bijvoorbeeld bij politiewerk.[1] De Nederlandse politie definieert 'etnisch profileren' als het gebruik door de politie van criteria of overwegingen omtrent ras, huidskleur, etniciteit, nationaliteit, taal en religie bij opsporing en rechtshandhaving, terwijl daar geen objectieve rechtvaardiging voor bestaat.[2] Volgens *Amnesty International* is etnisch profileren een vorm van discriminatie en daarom in strijd met de mensenrechten.[3]

3.10 Het klachtdossier biedt naar het oordeel van de commissie geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat Travelex etnisch heeft geprofileerd tijdens de bezoeken van de consument aan één van haar filialen. De consument heeft deze stelling onvoldoende onderbouwd. Het is de commissie bovendien niet gebleken dat Travelex tijdens die bezoeken criteria heeft gebruikt die zijn terug te voeren op overwegingen omtrent ras, huidskleur, etniciteit, nationaliteit, taal en religie of anderszins een discriminatoir karakter hebben.

3.11 Travelex heeft betoogd dat zij de consument tijdens zijn bezoeken vragen heeft gesteld om zodoende te kunnen voldoen aan haar wettelijke plicht om cliëntenonderzoek te verrichten. Volgens de consument waren de stortingen die hij wilde verrichten niet verdacht en vielen alle stortingen die hij heeft verricht binnen de normen die DNB en de AFM hebben gesteld. De commissie begrijpt dat hij hiermee bedoelt dat een cliëntenonderzoek niet nodig was. Die stelling is echter onjuist. Travelex moet de maatregelen die zij in het kader van het cliëntenonderzoek neemt, afstemmen op de risico's van een concrete zakelijke relatie of transactie. Daarbij laat de Wwft slechts ruimte voor het variëren in de *intensiteit* van de maatregelen die in het kader van het cliëntenonderzoek worden genomen.

[1] Bron: https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/profileren, geraadpleegd op 4 juli 2023.
[2] Bron: *Handelingskader professioneel controleren* van de Nederlandse politie, versie 2.0 van 13 november 2020.
[3] Bron: https://www.amnesty.nl/wat-we-doen/landen/mensenrechten-nederland/etnisch-profileren, geraadpleegd op 4 juli 2023.

Het cliëntenonderzoek kan in geval van laag risico dus niet meer achterwege worden gelaten.[4] Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat Travelex bevoegd was tot het verrichten van cliëntenonderzoek.

3.12 De commissie constateert daarnaast dat Travelex niet heeft gesteld dat de contante stortingen daadwerkelijk verband houden met criminele activiteiten of terroristische organisaties. Doordat de consument onvoldoende opheldering heeft gegeven en onvoldoende heeft meegewerkt aan het onderzoek van Travelex naar de herkomst van de contante stortingen, heeft zij niet kunnen vaststellen dat er geen sprake was van activiteiten waarvoor de Wwft in het leven geroepen is.[5] Aangezien de consument heeft geweigerd nadere inlichtingen te geven, heeft Travelex niet aan haar verplichtingen uit de Wwft kunnen voldoen. Vanwege de weigering van de consument om nadere inlichtingen te verschaffen heeft Travelex haar cliëntenonderzoek niet kunnen voltooien. Daardoor bestaat een onaanvaardbaar risico op witwassen.[6] Gelet daarop heeft Travelex naar het oordeel van de commissie terecht geweigerd om haar diensten aan de consument te verlenen.

Travelex hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.13 In deze klachtprocedure is niet komen vast te staan dat Travelex etnisch heeft geprofileerd. Daarentegen is wel komen vast te staan dat Travelex op goede gronden heeft geweigerd haar diensten aan de consument te verlenen, aangezien hij weigerde zijn medewerking te verlenen aan haar cliëntenonderzoek. Daaruit volgt dat Travelex niet gehouden is een schadevergoeding aan de consument te betalen.

Over het aanbieden van excuses

3.14 De commissie kan ten slotte niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses door Travelex. Dat veronderstelt een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen.[7] Excuses zijn niet rechtens afdwingbaar.[8]

Conclusie

3.15 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Travelex etnisch heeft geprofileerd. Travelex hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie kan niet beslissen over het aanbieden van excuses. De commissie zal de vorderingen daarom afwijzen.

---

[4] Bron: Ministerie van Financiën & Ministerie van Justitie en Veiligheid, *Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) versie 21 juli 2020*, p. 15.
[5] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0093 onder 3.12.
[6] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0090 onder 3.2 en 3.3.
[7] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-391 en 2015-070.
[8] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0136.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee 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 twee 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 2022, 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

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 3:17 Wft

1. Een afwikkelonderneming, betaalinstelling, clearinginstelling, elektronischgeldinstelling, entiteit voor risico-acceptatie, bank, kredietunie, premiepensioeninstelling, verzekeraar of wisselinstelling met zetel in Nederland richt de bedrijfsvoering zodanig in dat deze een beheerste en integere uitoefening van haar onderscheidenlijk zijn bedrijf waarborgt.
2. (…)

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3 Wwft

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.
2. (…)