Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0943

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	1 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De bank heeft de relatie met de consument beëindigd, omdat de consument niet voldaan had aan het informatie- en documentatieverzoek en de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet kon afronden. De consument vordert herstel van de bankrelatie en verwijdering van de CAAML-registratie. De commissie oordeelt dat de consument de gestelde vragen onvoldoende heeft beantwoord en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet naar behoren heeft kunnen verrichten. De vorderingen van de consument worden 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; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op woensdag 16 oktober 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar vertegenwoordiger de heer mr. J. Nijssen (advocaat). Namens de bank namen deel: de heer mr. [naam 1] (Legal Counsel) en mevrouw mr. [naam 2] (Junior Legal Counsel).

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Hierop waren de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

2.2 In het kader van een cliëntenonderzoek heeft de bank de consument bij brief van 7 september 2022 enkele vragen gesteld over verschillende transacties die hadden plaatsgevonden op de betaalrekening van de consument. Op 14 september 2022 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. Op 15 september 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd en daarin enkele aanvullende vragen gesteld over de transacties op de betaalrekening. Op 29 september 2022 heeft de bank een reminder gestuurd en de consument gevraagd om vóór 13 oktober 2022 aan het informatie- en documentatieverzoek te voldoen. Op 16 december 2022 heeft de consument gereageerd en een deel van de transacties toegelicht.

2.3 Op 4 februari 2023 heeft de bank aangekondigd de bankrelatie met de consument te beëindigen. De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Daarin geeft zij aan dat zij laaggeletterd is en dat zij daarom veel transacties op de ouderwetse manier van pinnen en storten heeft gedaan.

2.4 Op 22 februari 2023 heeft de bank de consument een laatste kans gegeven om alsnog aan het informatie- en documentatieverzoek te voldoen. Daarbij heeft de bank concreet aangegeven welke informatie en (ondersteunende) documentatie zij van de consument verlangt. In haar brief heeft de bank een deadline gesteld (op 8 maart 2023).

2.5 De consument heeft niet aan dit verzoek voldaan. Op 24 april 2023 heeft de bank de bankrelatie beëindigd. Daarnaast heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het CAAML.[1]

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert 1) herstel van de bankrelatie en 2) verwijdering van haar persoonsgegevens uit het CAAML.

2.7 Zij vindt het onterecht dat de bank de bankrelatie met haar beëindigd heeft. De consument is al ruim 30 jaar klant bij de bank en al die tijd heeft zij op dezelfde manier gebruik gemaakt van haar betaalrekening. Volgens de consument had de bank bij het cliëntenonderzoek meer rekening moeten houden met haar bijzondere situatie: zij is namelijk laaggeletterd. De consument had daarom graag meer tijd gekregen om aan het informatie- en documentatie-verzoek van de bank te voldoen.

[1] CAAML staat voor Client Acceptance and Anti-Money Laundering. De bank registreert persoonsgegevens in het CAAML-register, als een bankrelatie beëindigd is omdat de bank niet kon voldoen aan haar wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wwft. Door registratie in het CAAML-register kan de bank bijhouden welke bankrelaties zij op grond van de Wwft heeft beëindigd. Als een klant later weer een product of dienst aanvraagt, kan de bank deze informatie bij haar risico-inschatting betrekken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant, is een omstandigheid die de bank wil kunnen meewegen in de beslissing of het aangevraagde product of de dienst verstrekt zal worden.

Verder voert de consument aan dat zij sekswerker is en dat de opzegging van de bankrelatie daarom discriminatoir is. De consument heeft namelijk de indruk dat de opzegging is ingegeven door de aard van haar werkzaamheden.

Het verweer

2.8 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

3.1 Aan de commissie zijn twee vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen. De tweede vraag is of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het CAAML. De commissie beantwoordt beide vragen hieronder.

De beëindiging van de bancaire relatie

3.2 De bank is in beginsel bevoegd de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).[2] De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggings-bevoegdheid 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.

3.3 Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consument – die al ruim 30 jaar klant is van de bank – om bij de bank te kunnen (blijven) bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om aan haar Wwft-verplichtingen te kunnen voldoen. De bank heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Indien de bank het cliënten-onderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).

3.4 In deze zaak is de bank tot de conclusie gekomen dat zij het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden en dat zij daarom afscheid heeft moeten nemen van de consument als klant. De vraag die voorligt, is of de bank terecht tot die conclusie is gekomen.

3.5 Allereerst merkt de commissie op dat de bank misschien iets te snel is geweest met haar (opzeggings)brief van 4 februari 2023.

[2] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat dit geen oneerlijk beding is. Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0102 (overweging 3.7), 2024-0807 (overweging 3.17) en 2024-0813 (overweging 3.12).

Op 16 december 2022 had de consument namelijk een reactie gegeven op het informatie- en documentatieverzoek van de bank. Deze reactie was voor de bank onvoldoende, maar de bank heeft de consument vervolgens niet laten weten dat haar reactie onvoldoende was en welke informatie en documentatie de bank nog nodig had voor haar cliëntenonderzoek. De bank is daarentegen meteen overgegaan tot opzegging van de bankrelatie. De commissie vindt dit onvoldoende zorgvuldig van de bank. Dit gebrek aan zorgvuldigheid wordt evenwel geheeld door de brief van 22 februari 2023, waarin de bank de consument een laatste kans geeft om alsnog aan het informatie- en documentatieverzoek te voldoen en waarin de bank ook duidelijk aangeeft welke informatie en documentatie zij nog nodig heeft.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat de bank bij haar cliëntenonderzoek meer rekening had moeten houden met de bijzondere situatie van de consument: zij is namelijk laaggeletterd en daarom is het voor haar lastig om aan het informatie- en documentatieverzoek van de bank te voldoen. De commissie begrijpt dat laaggeletterde klanten van de bank, zoals de consument, sneller moeilijkheden kunnen ondervinden dan de gemiddelde klant. Het lag echter op de weg van de consument om hulp in te schakelen. De zorgplicht van de bank gaat niet zo ver dat de bank de consument had moeten helpen met het verzamelen van de gevraagde informatie en documentatie. Verder vindt de commissie dat de bank de consument voldoende tijd heeft gegeven om de gevraagde informatie en documentatie te verstrekken: in september 2022 had de bank de consument verzocht om bepaalde informatie en documentatie te verstrekken en uiteindelijk heeft de consument tot 8 maart 2023 de tijd gekregen om aan dit informatie- en documentatieverzoek te voldoen. De consument heeft dus (uiteindelijk) maandenlang de tijd gehad om aan het verzoek van de bank te voldoen.

3.7 Voor zover de consument stelt dat de beëindiging van de bancaire relatie discriminatoir is, gaat deze stelling niet op. De reden waarom de bank de relatie met de consument heeft beëindigd, is immers niet omdat de consument een sekswerker is, maar omdat de bank het cliëntenonderzoek niet kon afronden. Van discriminatie is dus geen sprake. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat het feit dat de consument werkzaam is in een branche waar facturen misschien wat minder gebruikelijk zijn dan in andere sectoren, niet wegneemt dat er ook in die branche een deugdelijke administratie gevoerd moet worden – en dat het niets afdoet aan de verplichting om mee te werken aan het cliëntenonderzoek.

3.8 De commissie komt tot de volgende slotsom. De consument heeft niet voldaan aan het informatie- en documentatieverzoek van de bank. De bank mocht dan ook tot de conclusie komen dat zij het cliëntenonderzoek niet kon afronden en dat zij daarom op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bankrelatie moest overgaan. Naar het oordeel van de commissie is de opzegging van de bankrelatie dan ook niet onaanvaardbaar. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering tot herstel van de bankrelatie moet worden afgewezen.

De CAAML-registratie

3.9 In het partijdebat is het maar kort gegaan over de CAAML-registratie.[3] De commissie kan er ook kort over zijn.[4] De bank heeft een gerechtvaardigd belang (in de zin van artikel 6 lid 1 onder f AVG) bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het CAAML: het belang van de bank is namelijk om te voorkomen dat (binnen vijf jaar) opnieuw een relatie met haar wordt aangegaan zonder dat de daaraan gerelateerde risico's zorgvuldig door de bank zijn beoordeeld en gewogen. Verder is de registratie niet disproportioneel. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een CAAML-registratie beperkt zijn, omdat deze niet bekend is buiten (de groep van) de bank. De consument wordt dan ook niet beperkt in het aangaan van een bancaire relatie met banken buiten die groep. Dit leidt tot de slotsom dat de vordering tot verwijdering van de CAAML-registratie moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst beide 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 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

[3] Pas ter zitting heeft de consument aangegeven dat zij verwijdering van haar persoonsgegevens uit het CAAML vordert. De bank was overigens in haar verweerschrift (volledigheidshalve) al wel ingegaan op de CAAML-registratie.
[4] In eerdere uitspraken heeft de commissie het beoordelingskader uitvoerig uiteengezet. Zie onder meer GC Kifid nr. 2023-0087 (overweging 3.7-3.9), 2024-0212 (overweging 3.2-3.8) en 2024-0807 (overweging 3.11-3.13).

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

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.