Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0937

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Robeco Institutional Asset Management B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Robeco
Datum uitspraak	4 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Wwft-ciëntenonderzoek. Vragenlijst met een vraag over de herkomst van middelen. De financiële dienstverlener mocht verlangen dat deze vragenlijst werd ingevuld.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beleggingsrekening bij Robeco.

2.2 Op 23 september 2021 heeft Robeco de consument verzocht zijn persoonlijke gegevens aan te vullen en een aantal vragen te beantwoorden. De consument heeft bij e-mail van 14 oktober 2021 geantwoord dat hij niet bereid was vragen over de hoogte van zijn inkomen te beantwoorden en op grond van privacyregelgeving daartoe ook niet verplicht was. Robeco heeft op 21 oktober 2021 nogmaals verzocht de gevraagde gegevens te verstrekken. Vervolgens, omdat de consument bij zijn standpunt bleef, heeft Robeco hem op 2 november 2021 bericht dat de rekening was geblokkeerd.

Klacht, vordering en verweer

2.3 De consument vordert dat Robeco wordt bevolen zijn rekening te deblokkeren en haar cliëntenonderzoek te beperken tot het actualiseren van zijn persoonsgegevens en indentificatie. Hij stelt dat Robeco's cliëntenonderzoek disproportioneel is doordat ook informatie over zijn inkomen en vermogen wordt gevraagd.

2.4 Robeco heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Robeco in een cliëntenonderzoek de consument mag verplichten tot het verstrekken van informatie over de herkomst van belegde gelden.

3.2 Robeco mag alleen persoonsgegevens verwerken als daarvoor een grondslag bestaat zoals genoemd in artikel 6 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Eén van die grondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is voor het voldoen aan een wettelijke verplichting. De wettelijke verplichting waar het hier om gaat is Robeco's verplichting tot het verrichten van een cliëntenonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Op grond van artikel 3 lid 2 onder d Wwft moet het cliëntenonderzoek een instelling (zoals Robeco) in staat stellen een voortdurende controle uit te oefenen op de zakelijke relatie en verrichte transacties, om te verzekeren dat deze transacties overeenkomen met de kennis die zij heeft van de cliënt en diens risicoprofiel. Zo nodig kan daarbij onderzoek worden gedaan naar 'de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden'.

3.3 In het kader van deze wettelijke verplichting moet een instelling zoals Robeco een transactieprofiel opstellen. Doel daarvan is dat de instelling kan monitoren of de transacties van een cliënt overeenkomen met de kennis die zij heeft van de cliënt en diens transactieprofiel. Als transacties daarvan afwijken komt dit naar voren in de transactiemonitoring en is dit aanleiding voor verder onderzoek.

3.4 Voor deze zaak is verder van belang dat de commissie in een eerdere uitspraak (uitspraak van 18 maart 2022, nr. 2022-0223) een klacht over een cliëntenonderzoek van Robeco heeft beoordeeld.

Samengevat heeft de commissie in die uitspraak overwogen:

- De wetgever heeft in de Wwft een 'principle-based' benadering gekozen. Dit houdt in dat de wet niet in detail voorschrijft hoe een cliëntenonderzoek moet worden verricht. Als gevolg daarvan heeft Robeco beleidsvrijheid bij het bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht.
- Robeco gebruikt bij haar cliëntonderzoek een vragenlijst. Reden daarvoor is dat zij geen bank is en geen betaalrekening aanbiedt die doorgaans al veel informatie bevat waarmee een transactieprofiel kan worden samengesteld. Om toch inzicht te krijgen in het verwachte transactiegedrag van haar cliënten, stelt Robeco vragen daarover in een vragenlijst.
- Gegeven deze omstandigheden mag Robeco bij haar onderzoek een vragenlijst hanteren en van cliënten verlangen dat deze wordt ingevuld. Is de cliënt daartoe niet bereid, dan mag de rekening worden geblokkeerd.

3.5 De commissie constateert dat in de voorliggende zaak eveneens wordt geklaagd over de wijze waarop Robeco haar cliëntenonderzoek heeft ingericht – een vragenlijst met daarin het verzoek om informatie over de herkomst van middelen – en het feit dat de rekening bij gebrek aan de gevraagde informatie is geblokkeerd. De commissie is van oordeel, net als in de genoemde uitspraak met nummer 2022-0223, dat Robeco een dergelijke vragenlijst heeft mogen gebruiken omdat dit noodzakelijk is om te voldoen aan de wettelijke verplichting van artikel 3 lid 2 onder d Wwft. De stelling van de consument dat deze verwerking van persoonsgegevens disproportioneel is, is onvoldoende onderbouwd in het licht van artikel 3 lid 2 onder d Wwft en het verweer van Robeco, dat onder meer inhoudt dat de gevraagde informatie wordt gebruikt voor het maken van een transactieprofiel. Dit betekent dat Robeco de rekening heeft mogen blokkeren toen bleek dat de consument niet bereid was de gevraagde informatie over de herkomst van middelen te verstrekken.

3.6 De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u 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 niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl