Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0070

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, mr. J. van der Beek, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

De bank heeft de beëindiging van de bankrelatie met de consument aangezegd en zijn persoonsgegevens opgenomen op haar interne CAAML-lijst voor de duur van vijf jaar, nadat de consument van de AFM een boete opgelegd heeft gekregen. De consument heeft zich beklaagd over de opname van zijn persoonsgegevens op de CAAML-lijst en de bank heeft hier verweer tegen gevoerd. De commissie heeft geconcludeerd dat de klacht ongegrond is en heeft de vordering 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 en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 29 oktober 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel mr. [naam], legal counsel.

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 bij de bank een gezamenlijke betaalrekening aan. Daarop waren de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

2.2 In september 2024 heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de consument een forse boete opgelegd, voor het medeplegen van de overtreding van artikel 2:96 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) in de periode van 5 mei 2017 tot 29 oktober 2021 (hierna: het AFM-besluit). Volgens de AFM heeft de consument een illegale vermogensbeheerder (hierna: de onderneming) gepromoot die vele beleggers gedupeerd heeft.

2.3 In het kader van haar klantonderzoek heeft de bank hierover in de tweede helft van 2024 contact gehad met de consument en zijn advocaat.

2.4 Vervolgens heeft de bank bij brief van 20 januari 2025 de beëindiging van de bankrelatie aangezegd en de persoonsgegevens van de consument opgenomen op haar CAAML-lijst voor de duur van vijf jaar.

2.5 De consument heeft bezwaar ingesteld tegen het boetebesluit van de AFM.

2.6 De consument heeft zich bij monde van zijn advocaat bij de bank beklaagd over de beëindiging van de bankrelatie en de opname van zijn persoonsgegevens op de CAAML-lijst.

2.7 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

2.8 De bezwaarprocedure van de consument tegen het AFM-besluit loopt nog ten tijde van deze uitspraak.

De klacht en de vordering van de consument

2.9 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de CAAML-lijst van de bank, dan wel opschorting van de registratie totdat de uitkomst van de bezwaarprocedure tegen het AFM-besluit bekend is. De consument heeft daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.10 De registratie is op onjuiste gronden ingegeven en dient te worden verwijderd. Bovendien is de registratie disproportioneel. De consument ontkent de beschuldigingen aan zijn adres en vindt het kwalijk dat de bank de bankrelatie abrupt heeft beëindigd. De bank heeft haar beslissing ten onrechte gebaseerd op het boetebesluit van de AFM, terwijl die boete nog niet onherroepelijk is. De consument heeft immers bezwaar ingesteld tegen het boetebesluit. De onderneming is bovendien per 29 oktober 2021 offline gegaan en daarmee is het promoten ervan gestopt. Voor zover er sprake was van integriteitsrisico's, zijn die risico's nu niet meer aan de orde.

Het verweer van de bank

2.11 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 De commissie zal, zoals ook tijdens de digitale hoorzitting met partijen is besproken, ingaan op de vraag of de bank de CAAML-registratie moet verwijderen. De consument heeft aangegeven dat hij geen herstel vordert van de bankrelatie.

Het toetsingskader voor de registratie

3.2 Het opnemen van persoonsgegevens op de CAAML-lijst door de bank is een verwerking van persoonsgegevens die moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking moet zijn zoals bedoeld in artikel 6 AVG.[1] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG vormt deze grondslag. De bank moet op basis van dat artikel een afweging maken tussen het belang van de bank om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de consument om niet geregistreerd te staan.

Het oordeel van de commissie

3.3 De commissie overweegt als volgt. De bank heeft toegelicht dat het doel van de CAAML-lijst is dat de bank kan onthouden van welke klanten zij afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. Als een klant binnen vijf jaar opnieuw bij de bank of een van haar dochterondernemingen klant wil worden, zal de bank de registratie op de CAAML-lijst meenemen bij de beoordeling van de nieuwe aanvraag. Op die manier kan de bank een goede risico-inschatting maken. Volgens de bank betekent dit niet dat de beoordeling van de aanvraag hoe dan ook negatief uitvalt. Het is een factor die wordt meegenomen bij de beoordeling. De registratie op de CAAML-lijst wordt niet gedeeld met derde partijen. De gevolgen van de registratie zijn daarmee beperkt, aldus de bank.

3.4 Om de rechtmatigheid van de registratie te beoordelen zal de commissie eerst ingaan op de beëindiging van de bankrelatie die tot de registratie heeft geleid. De bank verwijt de consument dat hij zijn betaalrekening niet gebruikt heeft waarvoor deze is bedoeld, dan wel misbruik heeft gemaakt van de betaalrekening, waarmee hij zijn verplichtingen uit artikel 2 ABV heeft geschonden. Bij misbruik valt te denken aan gebruik in het kader van (i) strafbare feiten of (ii) activiteiten die schadelijk zijn voor de bank of de reputatie van de bank of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

3.5 Uit het boetebesluit van de AFM volgt dat zij onderzoek heeft gedaan naar de onderneming en de betrokkenheid van zogeheten finfluencers die commissies ontvingen door de onderneming aan te prijzen. De consument werd hierbij als finfluencer genoemd.

[1] 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).

Er is geconstateerd dat de onderneming een illegale vermogensbeheerder was omdat deze niet over een verplichte vergunning beschikte en zich daarmee onttrok aan het toezicht van de AFM of een andere Europese toezichthouder. De AFM heeft de consument een forse boete opgelegd omdat hij de onderneming heeft gepromoot en beleggers heeft begeleid bij het aanmelden op het platform van de onderneming en hiervoor commissies heeft ontvangen. De consument heeft zich op basis hiervan gedragen op een manier die schadelijk kan zijn voor de reputatie van de bank of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kan schaden. Het gaat immers om een economisch delict. De bank heeft het vertrouwen in de klantrelatie met de consument opgezegd. Zij vindt dat haar belang om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen zwaarder weegt dan het belang van de consument om nu en in de toekomst zonder zwaarwegend klantenonderzoek producten af te nemen bij de bank.

3.6 De consument betwist de aan zijn adres gemaakte verwijten en stelt dat de bank de bezwaar- en beroepsprocedure tegen het AFM-besluit zou moeten afwachten. De bank voert aan dat het AFM-besluit in dit stadium voldoende reden is voor beëindiging van de bankrelatie. De commissie volgt de bank hierin. Voor de commissie is daartoe redengevend de (forse) boete die de AFM de consument heeft opgelegd. In het AFM-besluit staat een uitvoerige onderbouwing van de gedragingen van de consument die tot het besluit hebben geleid. Hiermee is de vertrouwensbreuk bij de bank ontstaan en bovendien heeft zij het klantonderzoek op basis van de Wwft niet succesvol kunnen afronden. De bank heeft de bankrelatie op grond van artikel 5 lid 3 Wwft en de opzeggingsbevoegdheid van artikel 35 ABV dan ook mogen beëindigen. Daarbij is relevant dat de consument geen zwaarwegend belang heeft aangevoerd bij voortzetting van de bankrelatie. Hij heeft elders een betaal-rekening en is door de opzegging niet afgesloten van het betalingsverkeer. Ook is de commissie van oordeel dat, in het licht van de hiervoor weergegeven omstandigheden, het tijdsverloop na de beëindiging van de onderneming er ook niet toe leidt dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank ook voldoende heeft aangetoond dat zij een belang heeft bij de opname van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst. De bank wil kunnen onthouden dat zij afscheid heeft moeten nemen van de consument omdat zij ten aanzien van hem niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. Als de consument in de komende vijf jaar opnieuw klant wil worden zal de bank op basis van deze informatie een risico-inschatting maken. De consument heeft daarentegen zijn belang(en) bij verwijdering van de registratie onvoldoende onderbouwd.

3.8 De commissie ziet dan ook geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de persoons-gegevens van de consument uit de CAAML-lijst te verwijderen. De commissie overweegt nog dat de opname beperkt is tot de organisatorische groep van de bank. De consument kan aldus bij andere aanbieders terecht. Voor zover de consument zich beklaagt over de duur van de registratie (vijf jaar), ziet de commissie ook geen aanleiding om deze te verkorten.

De commissie merkt daarbij op dat bij gewijzigde omstandigheden in de toekomst, de consument bij de bank een heroverweging van de CAAML-registratie kan aanvragen.

3.9 Voor zover de consument op basis van zijn klacht een schadevordering heeft ingesteld is er geen grondslag voor toewijzing daarvan.

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 Bankvoorwaarden

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.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (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: (...)
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; (...)
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.

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.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens
1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
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");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid"). 2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

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

f) de 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.