Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0497

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	DHB Bank N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen DHB
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van DHB.

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 en DHB hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

DHB heeft de bankrelatie met de consument per 1 december 2025 beëindigd, omdat zij na onderzoek onvoldoende vertrouwen had in de juistheid en consistentie van haar verklaringen over de herkomst en het doel van haar spaargeld. De consument vindt dat DHB daarvoor geen wettelijke grond had. Ze vordert daarom dat DHB haar rekeningen en deposito's herstelt en de schade vergoedt. De commissie oordeelt dat DHB de bankrelatie mocht beëindigen. De vorderingen worden daarom afgewezen.

3. De beoordeling

DHB mocht (opnieuw) vragen stellen over de herkomst van het spaargeld

3.1 De consument hield sinds 2015 een spaarrekening aan bij DHB en heeft vanaf 2022 ook meerdere deposito's bij DHB geopend. In relatief korte tijd is het spaarsaldo van de consument aanzienlijk gegroeid. Uit het dossier blijkt dat het totale spaarsaldo bij DHB op enig moment ongeveer € 411.000,- bedroeg. Voor DHB vormde deze vermogensgroei aanleiding om de consument vragen te stellen over de herkomst van de gelden. Dat mocht DHB ook doen.

Op grond van artikel 3 lid 1 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) rust op banken een wettelijke verplichting om cliëntenonderzoek uit te voeren en om alert te zijn op ongebruikelijke of moeilijk verklaarbare vermogensstromen. Dat onderzoek houdt niet op nadat een betaal- of spaarrekening eenmaal is geopend. Ook tijdens een lopende bankrelatie mag een bank opnieuw vragen stellen wanneer ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

3.2 In dat kader heeft DHB vanaf 2022 verschillende documenten bij de consument opgevraagd, waaronder bankafschriften, belastingaangiften, jaaroverzichten en informatie over de inkomensstromen uit de advocatenpraktijk van haar ex-partner en vader van haar kinderen. De consument heeft die stukken verstrekt. Uit deze stukken is onder meer naar voren gekomen dat de consument bij herhaling onjuiste belastingaangiftes heeft gedaan.

DHB hoefde niet voorbij te gaan aan deze onjuiste belastingaangiftes en tegenstrijdigheden

3.3 De commissie is van oordeel dat DHB, gelet op alle omstandigheden, in redelijkheid tot beëindiging van de bankrelatie mocht komen.

3.4 DHB heeft toegelicht dat zij na ontvangst van de belastingaangifte van de consument over 2024 opnieuw twijfels kreeg over de consistentie van de eerder verstrekte informatie. Daarbij heeft DHB onder meer gewezen op de volgende omstandigheden.

3.5 In de eerste plaats constateerde DHB dat geen juiste belastingopgave was gedaan van het bij DHB aangehouden spaargeld. Eerder was al gebleken dat een deposito van € 140.000,- niet was opgenomen in de belastingaangifte over 2023. Volgens de consument was dit een vergissing, mede doordat de aangifte vooraf was ingevuld door de Belastingdienst. DHB heeft de consument daarop gewezen en mocht verwachten dat een dergelijke onjuistheid wordt gecorrigeerd, hetgeen de consument in een gesprek dat op 1 oktober 2024 met DHB heeft plaatsgevonden ook heeft toegezegd te zullen doen. Vervolgens bleek ook de belastingaangifte over 2024 onjuistheden te bevatten ten aanzien van het spaarsaldo.

3.6 In de tweede plaats heeft DHB betekenis toegekend aan het feit dat in de belastingaangifte over 2024 een betaling van haar aan haar ex-partner van € 13.000,- was opgenomen als partneralimentatie. Dat vond DHB moeilijk te rijmen met de eerdere verklaringen van de consument, namelijk dat tussen haar en haar ex-partner geen juridische relatie bestond die aanleiding gaf tot wederzijdse alimentatieverplichtingen en dat juist hij haar financieel ondersteunde. De consument heeft hierover aangevoerd dat sprake was van een administratieve fout en dat deze betaling geen alimentatie betrof. Ook stelt zij dat een belastingaangifte geen “Wwft-instrument” is en dat DHB haar belastingaangiften daarom niet aan de beëindiging ten grondslag mocht leggen. De commissie volgt de consument daarin niet. Het is juist dat een fout in een belastingaangifte niet automatisch betekent dat sprake is van witwassen of fraude. Ook is juist dat de Belastingdienst uiteindelijk verantwoordelijk is voor de fiscale beoordeling van een aangifte. Dat neemt echter niet weg dat DHB deze gegevens mocht betrekken bij haar beoordeling van de bankrelatie.

Het ging DHB namelijk niet uitsluitend om de vraag of de belastingaangifte fiscaal correct was, maar vooral om de vraag of de door de consument verstrekte informatie over haar vermogen, de relatie met haar ex-partner en de geldstromen tussen hen voldoende consistent, begrijpelijk en betrouwbaar was. Een bank mag bij die beoordeling betekenis toekennen aan tegenstrijdigheden of wisselende verklaringen, ook wanneer die blijken uit fiscale stukken die de klant zelf aan de bank heeft verstrekt. Ook mag de bank daarbij betekenis toekennen aan de uit het cliëntonderzoek naar voren gekomen omstandigheid dat de consument bij herhaling onjuiste belastingaangifte doet,

3.7 Daar komt bij dat de belastingaangifte hier niet op zichzelf stond. DHB heeft gedurende langere tijd meerdere vragen gesteld over: 1) de omvang van de betalingen van de ex-partner; 2) de reden waarom grote bedragen werden ontvangen en gespaard; en 3) de achtergrond van de betalingen tussen hen. Uit het dossier blijkt bovendien dat de verklaringen van de consument op onderdelen wisselden. Zo heeft de consument tijdens een gesprek op 1 oktober 2024 verklaard dat zij werkzaamheden verrichtte voor de onderneming van haar ex-partner, terwijl zij dat later weer heeft genuanceerd of heeft ingetrokken. Daarnaast is het opvallend dat de consument verklaarde dat de bijdragen van haar ex-partner op haar spaarrekening bedoeld waren voor het levensonderhoud van de kinderen, terwijl daarentegen nauwelijks bedragen van de spaarrekening werden opgenomen.

3.8 De consument stelt dat DHB haar klantonderzoek in januari 2025 feitelijk al had afgerond. Daarbij wijst zij op een e-mail van DHB van 14 januari 2025, waarin staat dat de vragen op grond van de Wwft “op dit moment afdoende beantwoord” waren en dat geen reden bestond om te twijfelen aan de herkomst van de gelden van haar ex-partner. De commissie begrijpt dat de consument aan deze e-mail veel waarde hecht. Uit die e-mail volgt echter niet dat DHB daarna geen aanvullende vragen meer mocht stellen of de bankrelatie niet opnieuw mocht beoordelen. Op grond van de Wwft rust op banken een voortdurende verplichting om cliëntenonderzoek te verrichten en bestaande bankrelaties te monitoren. Wanneer tijdens een lopende bankrelatie nieuwe informatie of omstandigheden naar voren komen die aanleiding geven tot nadere vragen of een herbeoordeling van eerder verstrekte informatie, moet een bank die informatie opnieuw kunnen beoordelen. Dat is hier gebeurd. En bij die beoordeling is gebleken dat de consument ook in haar belastingaangifte over 2024 opnieuw geen correcte opgave is gedaan van haar spaargeld. Voorts heeft de consument bij e-mail van 29 december 2024 aan DHB laten weten de foutieve belasting-aangifte over 2023 nog niet te hebben gecorrigeerd en dat pas te zullen doen als zij daartoe een verzoek krijgt van de belastingdienst.

Mocht DHB de bankrelatie beëindigen op grond van artikel 35 ABV?

3.9 De commissie is van oordeel dat DHB de bankrelatie met de consument mocht beëindigen.

3.10 De consument gaat ervan uit dat een bankrelatie alleen mag worden beëindigd wanneer er concrete aanwijzingen voor witwassen zijn of wanneer een cliëntenonderzoek onmogelijk kan worden afgerond. Dat uitgangspunt is te beperkt. DHB heeft toegelicht dat zij de relatie met de consument niet uitsluitend heeft beëindigd omdat volgens haar sprake was van witwassen. DHB heeft zich beroepen op artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV), waarin is bepaald dat zowel de klant als de bank de relatie kan opzeggen. Een bank moet daarbij wel zorgvuldig handelen en rekening houden met de belangen van de klant. Ook mag een opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.

3.11 De commissie oordeelt dat DHB gedurende langere tijd onderzoek heeft gedaan, meerdere gesprekken met de consument heeft gevoerd, aanvullende vragen heeft gesteld en de consument in de gelegenheid heeft gesteld documenten en toelichtingen te verstrekken. DHB heeft voldoende concreet toegelicht waarom zij het vertrouwen in de bankrelatie verloor en de commissie volgt DHB daarin gelet op een combinatie van factoren, waaronder: 1) de omvang en groei van het spaarsaldo; 2) de grote betalingen van derden; 3) wisselende verklaringen over de aard van die betalingen; 4) onjuistheden in belastingaangiften en 5) nieuwe inconsistenties die DHB aantrof in de belastingaangifte over 2024.

3.12 De commissie constateert ook dat de door de consument verstrekte informatie onvoldoende helderheid bood over het bestedingsdoel en de herkomst van de gelden. Onder die omstandigheden mocht DHB in redelijkheid besluiten dat de bankrelatie niet langer paste binnen haar risicobeoordeling en integriteitsbeleid. De commissie acht de opzegging, mede in het licht van artikel 35 ABV, niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Heeft de consument recht op schadevergoeding?

3.13 Nu DHB heeft gehandeld overeenkomstig haar wettelijke verplichtingen op grond van de Wwft en zij gerechtigd was de bankrelatie te beëindigen, bestaat er geen grondslag voor toekenning van de door de consument gevorderde schadevergoeding.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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