Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0871

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	2 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvulling op de dupliek.

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

2. De kern

Volgens de consument heeft de bank zijn betaalrekening tweemaal ten onrechte geblokkeerd: eerst in of voor juni 2025 (hierna: de eerste blokkade), en daarna in augustus/september 2025 (hierna: de tweede blokkade). De consument stelt dat beide blokkades onterecht zijn en dat de bank haar zorgplicht daarmee geschonden heeft. Hij stelt dat hij door de blokkades betalingsachterstanden opgelopen heeft en daardoor financiële schade lijdt, zoals incassokosten. Volgens de consument heeft hij ook veel stress en gezondheidsklachten ervaren door de blokkades van de bank en de extra moeite die de consument heeft ervaren door gebrekkige communicatie. Hij stelt dat hij daardoor immateriële schade lijdt. Hij vordert dat de bank zijn betaalrekening weer volledig en blijvend toegankelijk maakt en dat de bank zijn materiële en immateriële schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument deels gegrond zijn. Dat daaruit schade voortvloeit is echter niet komen vast te staan en de betaalrekening hoeft niet hersteld te worden.

3. De beoordeling

De eerste blokkade is niet komen vast te staan

3.1 De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft in verband met de door de consument gestelde eerste blokkade. Het is namelijk niet komen vast te staan dat de bank “in of voor juni 2025” de betaalrekening geblokkeerd heeft. De bank betwist dat de betaal-rekening van de consument in juni 2025 geblokkeerd is geweest. Die betwisting onderbouwt zij met het rekeningafschrift van de maand juni 2025, waarop te zien is dat de consument zijn betaalrekening in die periode iedere dag gebruikt heeft.

3.2 Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie de bijlage) is het aan de consument om, vanwege deze gemotiveerde betwisting door de bank, te bewijzen dat zijn betaalrekening geblokkeerd is geweest in of voor juni 2025. In reactie op de betwisting van de bank, stelt de consument dat het feit dat dagelijks transacties hebben plaatsgevonden, niet bewijst dat gedurende de gehele relevante periode geen blokkades, beperkingen of andere belemmeringen hebben bestaan. De commissie overweegt dat dit klopt, maar dat de consument daarmee nog niet bewijst dat de bank zijn betaalrekening in of voor juni 2025 wel geblokkeerd heeft. De consument stelt verder dat zijn klacht niet uitsluitend ziet op juni 2025, maar ook op de periode daarna. Daarover oordeelt de commissie in overwegingen 3.3 en 3.4. Tot slot reageert de consument op de betwisting van de bank met de stelling dat zij geen interne registraties, blokkadelogs of andere technische gegevens overgelegd heeft, waaruit blijkt welke beperkingen al dan niet op zijn betaalrekening van toepassing waren. De commissie overweegt hierover dat de consument slechts algemeen stelt dat zijn rekening “in of voor juni” geblokkeerd is geweest, vanwege KYC-onderzoek (KYC staat voor ‘know your customer’). Hij stelt bijvoorbeeld niet wanneer dat precies was, hoe lang dat precies was, of hij hierover contact heeft gehad met de bank, et cetera. Ook niet na de betwisting van de bank. Gelet op die summiere stellingen van de consument, is de commissie van oordeel dat de bank haar betwisting van het standpunt dat de betaalrekening “in of voor juni 2025” geblokkeerd werd voldoende gemotiveerd heeft met het rekeningafschrift van juni 2025.

De tweede blokkade was niet rechtsgeldig

3.3 De commissie is van oordeel dat de klacht over de tweede blokkade gegrond is. Die blokkade is namelijk in feite een niet-rechtsgeldige intrekking van de roodstandfaciliteit van € 3.000,- op de betaalrekening van de consument. Volgens de consument heeft de bank de tweede blokkade geplaatst met het argument “te lang roodstaan”, terwijl hij zich aan de afspraak gehouden had om zijn rekening positief te maken, zodat de roodstand weer beschikbaar zou zijn. Volgens de bank is de tweede blokkade het gevolg van het verloop van het KYC-onderzoek. Het KYC-onderzoek is een cliëntenonderzoek zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) (zie de bijlage).

Als de bank het cliëntenonderzoek niet kan afronden, is zij op grond van artikel 5 Wwft verplicht om de klantrelatie te beëindigen. Volgens de bank verliep het KYC-onderzoek als volgt. Het onderzoek begon met vragen aan de consument in een brief van 13 mei 2025. Omdat de bank geen antwoorden ontving van de consument, heeft zij hem op 27 mei 2025 een herinnerings-brief gestuurd. De bank stelt dat zij ook toen geen reactie ontving van de consument. De bank besloot vervolgens om de relatie met de consument te beëindigen, en trok in dat kader op 23 september 2025 de roodstandlimiet van de consument in. De bank stelt dat dit voor de consument als blokkade fungeerde, omdat hij zonder de limiet geen betalingen meer kon doen.

3.4 De commissie is van oordeel dat de intrekking van de roodstandfaciliteit niet rechtsgeldig is. Klaarblijkelijk is de roodstandfaciliteit overeengekomen. De bank heeft niet aangevoerd op grond waarvan zij bevoegd was om de roodstandfaciliteit in te trekken, zoals op grond van een opzegging van de overeenkomst. De bank was van plan om de bankrelatie met de consument te beëindigen, maar heeft naar eigen zeggen de consument niet tijdig geïnformeerd over de voorgenomen beëindiging van de bankrelatie. De bank heeft geen opzeggingsverklaring gestuurd naar de consument. Dit volgt uit de brief van 10 november 2025 van de bank aan de consument, waarin staat dat de bank de bancaire relatie met de consument nog niet beëindigt, omdat de consument niet tijdig geïnformeerd was over de voorgenomen opzegging. In die brief biedt de bank haar excuses aan de consument aan omdat zij de consument niet tijdig geïnformeerd heeft over de beslissing om de bancaire relatie op te zeggen.

De klacht over de communicatie is deels gegrond

3.5 De klacht over de communicatie van de bank is ook deels gegrond. De bank heeft dan ook terecht haar excuses aan de consument aangeboden voor twee tekortkomingen in de communicatie. De eerste tekortkoming is dat de bank niet gecommuniceerd heeft over de voorgenomen beëindiging van de bankrelatie en daarmee de intrekking van de roodstand-faciliteit (hiervoor besproken in overweging 3.4). Daarnaast staat voor de commissie vast dat de bank ten onrechte bevestigde dat het KYC-onderzoek in goede orde is afgerond. Dit gebeurde met de e-mail die de consument op 23 oktober 2025 van de bank ontving (hierna: de e-mail van 23 oktober 2025). De e-mail van 23 oktober 2025 luidt als volgt:

> *"Geachte [naam van de consument],*
>
> *Hierbij bevestiging ik dat wij geen pasblokkade en geen rekening hebben geblokkeerd. Wij hadden een onderzoek in Juli 2025 lopen die inmiddels in goede orde is afgerond zonder verdere gevolgen.*
>
> *Met vriendelijke groet,*
>
> *Client Outreach Team"*

3.6 Volgens de consument heeft de bank in strijd gehandeld met deze e-mail, door de betaalrekening meermaals te blokkeren, terwijl de consument volledig heeft meegewerkt aan het KYC-onderzoek en alle gevraagde documenten verstrekt heeft. De commissie stelt vast dat het juist andersom is: de bank stuurde deze e-mail, terwijl het KYC-onderzoek niet met goed gevolg was afgerond. Het KYC-onderzoek is nog steeds niet afgerond. Dit volgt uit de brieven die de bank heeft aangeleverd. De bank heeft op 21 november 2025 het KYC-onderzoek hervat, met een brief met daarin vragen aan de consument. Met een brief van 5 december 2025 heeft de bank een herinnering gestuurd, omdat de consument nog geen reactie gegeven had. De bank stelt dat zij weer geen reactie ontving van de consument, en dat zij daarom besloten heeft de relatie met hem alsnog te beëindigen. De bank heeft de consument hierover geïnformeerd met een brief van 4 februari 2026. Tegenover deze uitgebreide correspondentie, is de stelling van de consument dat hij heeft meegewerkt aan het KYC-onderzoek, te summier. Als de stelling van de consument gevolgd zou worden en ervan uitgegaan wordt dat het KYC-onderzoek afgerond was, is het vreemd dat de consument niets stelt over de hervatting van het onderzoek vanaf november 2025, en de brieven die hij vanaf dat moment ontvangen heeft.

3.7 Voor zover de consument stelt dat de bank ook op andere vlakken tekortgeschoten is in de communicatie, heeft hij daar onvoldoende over gesteld.

Geen recht op schadevergoeding

3.8 Hoewel een deel van de klachten van de consument gegrond is, is de commissie van oordeel dat de bank geen schadevergoeding hoeft te betalen aan de consument. Voor de commissie is namelijk niet komen vast te staan dat de schade die de consument stelt te hebben geleden, het gevolg is van het handelen van de bank.

3.9 De consument heeft een aantal stukken overgelegd ter onderbouwing van zijn stelling dat hij betalingsproblemen ondervond als gevolg van het handelen van de bank, en van zijn stelling dat hij privébetalingen moest doen vanaf zijn zakelijke rekening. Het gaat om een afschrift van € 5.148,35 van zijn zakelijke rekening van 6 oktober 2025 aan Payq Incasso, een aanmaning van Payq Incasso van 20 februari 2026 voor een bedrag van € 5.256,55 inclusief rente en incassokosten, een bericht van Qander over een betaalachterstand op zijn persoonlijke lening van 14 maart 2026 en een bericht van 23 februari 2026 over openstaande vorderingen van in totaal € 2.679,70 van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). De commissie acht het aannemelijk dat de consument privébetalingen moest doen vanaf zijn zakelijke rekening, maar daardoor lijdt de consument geen schade. De consument stelt niet en ook op een andere manier is niet gebleken dat de privé-onttrekkingen van de zakelijke rekening schade veroorzaakt hebben.

3.10 De bank betwist dat haar handelen de door de consument gestelde schade veroorzaakt heeft. Volgens de bank had de consument tijdens het beëindigen van de roodstandlimiet die limiet volledig gebruikt. Dit betekent dat de consument, ook als de bank de roodstandlimiet niet zou hebben beëindigd, geen geld kon opnemen of overboeken.

De consument heeft niet onderbouwd dat hij geld tot zijn beschikking had om de roodstand aan te zuiveren. Als de consument wel geld tot zijn beschikking had, had hij dat geld ook kunnen aanwenden om de facturen te voldoen. De commissie volgt de bank in dit verweer, dat niet weersproken is door de consument.

3.11 Het is voor de commissie bovendien niet komen vast te staan dat de consument schade lijdt doordat de bank hem extra moeite heeft laten ondervinden, zoals de consument stelt. De consument stelt dat hij hierdoor gezondheidsklachten heeft ontwikkeld, zoals stress en slapeloosheid. Hij stelt dat hij hierdoor bètablokkers gebruikt, en dat medische onderzoeken lopen naar hartklachten en slaapstoornissen. Het verband tussen de gezondheidsklachten van de consument en het handelen van de bank is echter niet onderbouwd door de consument.

De bank hoeft de betaalrekening niet te herstellen

3.12 De bank hoeft de betaalrekening niet te herstellen. De bank mocht de bancaire relatie uiteindelijk beëindigen, omdat zij het KYC-onderzoek niet kon afronden doordat de consument onvoldoende meewerkte. Zie hierover overwegingen 3.3 en 3.6.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Deze bijlage bevat bepalingen uit het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 3

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;

c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;

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;

e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.

3. Indien een cliënt handelt als trustee van een trust of ten behoeve van een andere juridische constructie strekt het in het eerste lid bedoelde cliëntenonderzoek zich tevens uit tot de trust of juridische constructie, met overeenkomstige toepassing van de maatregelen, bedoeld in het tweede lid. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in dat geval eveneens in staat om vast te stellen of de cliënt bevoegd is op te treden als trustee van een trust of ten behoeve van een andere juridische constructie. Indien een cliënt bij het aangaan van een zakelijke relatie of het verrichten van een incidentele transactie boven de drempels bedoeld in artikel 3, vijfde lid, onderdelen b en g, zesde lid of zevende lid, handelt in de hoedanigheid van trustee, dan stelt de cliënt de instelling met spoed op de hoogte van die hoedanigheid en verstrekt aan de instelling de in artikel 5 van de Implementatiewet registratie uiteindelijk belanghebbenden van trusts en soortgelijke juridische constructies bedoelde gegevens en bescheiden.

4. Indien een cliënt optreedt als vennoot van een personenvennootschap strekt het in het eerste lid bedoelde cliëntenonderzoek zich tevens uit tot de personenvennootschap, met overeenkomstige toepassing van de maatregelen, bedoeld in het tweede lid. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in dat geval eveneens in staat om vast te stellen of de natuurlijke persoon die de vennoten in de personenvennootschap vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en, in voorkomend geval, om die persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren.

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 en overdrachten van cryptoactiva te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.

6. In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel l, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,– bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,– of meer.

7. Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.

8. Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het zevende lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.

9. Het eerste tot en met het achtste lid en het tiende lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel m.

10. Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden. De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64).

11. In dit artikel wordt verstaan onder personenvennootschap: een maatschap als bedoeld in artikel 1655 van boek 7A van het Burgerlijk Wetboek, een vennootschap onder firma als bedoeld in artikel 16 van het Wetboek van Koophandel en een commanditaire vennootschap als bedoeld in artikel 19 van het Wetboek van Koophandel, alsmede een maatschap of vennootschap naar buitenlands recht die met een van deze rechtsvormen vergelijkbaar is.

12. Voor de toepassing van het tweede lid wordt, indien de in het eerste lid bedoelde verplichting rust op een tussenpersoon als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel h, onder cliënt mede verstaan: de wederpartij van de cliënt bij een door bemiddeling van de tussenpersoon tot stand gebrachte en gesloten overeenkomst inzake onroerende zaken en rechten waaraan onroerende zaken zijn onderworpen.

13. In geval van een trustkantoor als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, dat diensten verleent als bedoeld in de begripsomschrijving van trustdienst in artikel 1, eerste lid, van de Wet toezicht trustkantoren 2018:

a. wordt onder cliëntenonderzoek in de zin van het eerste lid verstaan de maatregelen die zijn voorgeschreven krachtens hoofdstuk 4 van de Wet toezicht trustkantoren 2018 en die worden uitgevoerd voorafgaand aan of bij de uitvoering van een dienst of het aangaan van een zakelijke relatie;

b. zijn het tweede tot en met het achtste lid en tiende lid niet van toepassing.

14[Red: Door vernummering vervallen.]

15. Bij het verrichten van het cliëntenonderzoek verlaten de instellingen zich niet uitsluitend op de informatie in het handelsregister, bedoeld in artikel 2 van de Handelsregisterwet 2007, of de informatie in het register, bedoeld in artikel 4 van de Implementatiewet registratie uiteindelijk belanghebbenden van trusts en soortgelijke juridische constructies.

Artikel 5

(...)

3. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en dertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.