**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0147**
**(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 1 februari 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 24 februari 2022 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Een transcript van een telefoongesprek en relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden en wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Klacht over uitvoering cliëntenonderzoek. De consument is door de bank verzocht informatie te verschaffen over een gestort bedrag in 2017. Vanwege het uitblijven van voldoende informatie is de bancaire relatie door de bank opgezegd. De consument stelt dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld bij de uitvoering van het cliëntenonderzoek en de overeenkomst niet mocht beëindigen. Hij vordert herstel van de relatie. De commissie is van oordeel dat, hoewel de bank zorgvuldiger had kunnen zijn in de benadering van de consument in het eerste telefoongesprek, de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar was. De vordering wordt afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 2 december 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

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 twee betaalrekeningen, twee spaarrekeningen en een beleggingsrekening aan bij de bank.

Daarnaast heeft hij via de bank een zogenoemde Alles-in-één-Polis afgesloten bij Interpolis. Op de relatie tussen de consument en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV) van toepassing. Voor de relevante bepalingen uit de ABV wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 28 december 2017 is door de consument een bedrag van in totaal € 20.100,- op zijn betaalrekening gestort, in coupures van onder meer € 500,-. De bank heeft op 10 februari 2020 telefonisch contact opgenomen met de consument om navraag te doen naar de herkomst van het gestorte bedrag. Een transcript van het gesprek is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Bij brief van 12 februari 2020 heeft de bank de consument een brief gestuurd, waarin is opgenomen:

*"(…)*
*Alle banken worden door zowel de Nederlandse Bank als de Autoriteit Financiële Markten continu beoordeeld. Wij zijn dan ook wettelijk verplicht om voldoende op de hoogte te zijn van de bancaire activiteiten van onze klanten. Hierbij wordt onder andere nog speciale aandacht gevraagd voor contante stortingen en het gebruik van EUR 200,- en EUR 500,-. Deze biljetten worden veel gebruikt in het criminele milieu en in verband gebracht met witwassen en financiering van terrorisme.*

*Vriendelijke wil ik u, middels deze brief, nogmaals verzoeken om de herkomst van de gelden inzake de betreffende storting aan mij toe te lichten. Dit kunt u bewerkstelligen door een e-mail te zenden naar [e-mailadres] t.a.v [naam medewerker]. Indien wij vóór 24 februari 2020 niet over de gevraagde informatie kunnen beschikken, hebben wij geen andere keuze dan uw relatie met onze bank te heroverwegen. Een mogelijk gevolg is het beëindigen van de klantrelatie. (…)"*

2.4 Na het uitblijven van een reactie van de consument heeft de bank op 4 maart 2020 een herinneringsbrief gestuurd. In de brief wordt gewezen op de verplichting om mee te werken aan informatieverzoeken van de bank en een nieuwe termijn gesteld van 14 dagen. In reactie op de brief heeft de consument de bank op 17 maart 2020 een brief gestuurd, waarin onder meer staat:

*"Het bewuste telefoongesprek vond plaats rond 18:00 uur op die dag. Een meneer vertelde, dat hij medewerker van [de bank]: was en of ik tijd had. Op dat moment was ik nog aan het werk en in bespreking. Dit heb ik aangegeven, maar ben het gesprek toch aangegaan, als het niet lang zou duren. Het eerste wat ik toen te horen kreeg, was "dat ik op 28-12-2017 een storting op mijn rekening had gedaan van €xyz,- en hoe ik aan dat geld was gekomen?".*

*Deze vraag op deze manier te stellen, door een onbekende, met een voor mij onbekend telefoonnummer is mijns inziens absoluut niet de juiste weg. (…)*

*Over de inhoud van uw brief kan ik het een en ander zeggen. Ik wil niet alle punten aanhalen, maar enige feiten kloppen niet of zijn onvolledig! Een belangrijk punt is, dat ik niet bereid zou zijn medewerking te verlenen. Hier distancier ik me van. Voor ik hier verder op inga en überhaupt nog uitleg geef over de transactie, verwacht ik dat [de bank]: een paar vragen beantwoordt. (…)"*

2.5 Op 18 maart 2020 heeft de bank de consument opnieuw een herinneringsbrief gestuurd en hem verzocht de gevraagde informatie te verstrekken voor 1 april 2020.

2.6 Op 10 april 2020 heeft de consument Interpolis per e-mail verzocht zijn verzekeringen per 10 mei 2020 te royeren. Van de beëindiging is op 1 mei 2020 een bevestiging aan de consument verstuurd. Per e-mail van 8 mei 2020 heeft hij dat verzoek ingetrokken. Die e-mail is niet tijdig verwerkt, waarna de verzekeringen op 10 mei 2020 zijn geroyeerd.

2.7 Bij brief van 14 april 2020, heeft de bank gereageerd op de brief van 17 maart 2020. In de brief heeft de bank geprobeerd antwoord te geven op de vragen die de consument heeft gesteld en opnieuw gewezen op de verplichting tot het verstrekken van informatie. Daarbij is de consument geïnformeerd dat als de informatie niet binnen 14 dagen is ontvangen, de relatie beëindigd kan worden.

2.8 Bij brief van 29 mei 2020 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat zij de bancaire relatie met hem opzegt en de met hem gesloten overeenkomsten zal beëindigen per 29 juli 2020.

2.9 De consument heeft op 12 juni 2020 een klacht ingediend bij de bank over het beëindigen van de bancaire relatie en de verzekeringen. Daarbij heeft hij de bank verzocht de relatie en de verzekeringen te herstellen. Dat verzoek is door de bank definitief afgewezen op 30 juli 2020.

*De klacht en vordering*

2.10 De consument stelt dat de bank de relatie met hem niet mocht beëindigen. Daartoe voert hij de volgende argumenten aan. De bank heeft tijdens het eerste telefoongesprek niet zorgvuldig gehandeld, onder meer door zonder verificatie van identiteit te vragen naar transacties. Hierdoor is een gevoel van onveiligheid ontstaan en is de privacy van de consument aangetast. Daarnaast heeft de consument expliciet verzocht informatie over de herkomst van de gelden te noteren, maar is later gebleken dat dit niet is gebeurd. Verder stelt hij dat hij altijd bereid is geweest informatie te geven, zolang de bank daar integer mee om zou gaan.

Hij was in de veronderstelling dat er nog een antwoord zou volgen op de brief die hij de bank stuurde op 17 maart 2020. Door vervolgens de bankrelatie op te zeggen heeft de bank niet zorgvuldig gehandeld.

Ten aanzien van de verzekeringen stelt de consument dat hij op 8 mei 2020 heeft aangegeven deze te willen voortzetten. De verzekering had daarom niet beëindigd mogen worden. Door dat toch te doen is de consument een tijd niet verzekerd geweest en heeft hij moeten overstappen, wat extra kosten met zich heeft gebracht.

2.11 De consument vordert herstel van de bancaire relatie en vergoeding van de kosten voor overstap naar een andere verzekeraar, door hem begroot op € 1.000,-. Daarnaast vordert hij excuses van de bank.

*Het verweer*

2.12 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 ligt de vraag voor of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen. Zij komt tot de conclusie dat de bank dat mocht doen en licht dat hieronder toe.

3.2 Vast staat dat de bank op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is de relatie met de consument op te zeggen. Indien een bank gebruikmaakt van een overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de relatie moet de rechtsgeldigheid daarvan worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van art. 6:248 lid 2 BW. Een opzegging is niet rechtsgeldig indien het gebruikmaken van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, althans in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, de bank naar redelijkheid niet tot de opzegging had kunnen komen. Voor deze beoordeling is mede van belang dat uit art. 2 lid 1 ABV in verbinding met art. 35 ABV volgt dat een bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de cliënt en dat zij zich ook bij opzegging van de relatie met een cliënt aan haar zorgplicht moet houden.[1]

[1] HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929 (*ING/De Keijzer Beheer*).

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van de Wwft verplicht is cliënten-onderzoek te doen in geval van één of meer transacties van ten minste € 15.000,- (artikel 3 lid 5 Wwft). De bank heeft er daarom een gerechtvaardigd belang bij dat de consument haar in staat stelt dat cliëntenonderzoek naar behoren uit te kunnen voeren. Op grond van artikel 2 lid 2 in samenhang met artikel 3 ABV is de consument gehouden mee te werken aan informatieverzoeken van de bank. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Dat neemt niet weg dat de bank op haar beurt, gelet op het hiervoor onder 3.2 overwogene, gehouden is de nodige zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliënten-onderzoek.[2]

3.4 Naar het oordeel van de commissie had de bank zorgvuldiger te werk kunnen gaan tijdens het met de consument gevoerde telefoongesprek. Zo is door de bank zonder duidelijke inleiding gevraagd naar de transacties van (op dat moment) ruim 2 jaar geleden en komt pas halverwege het gesprek de Wwft ter sprake. Dat de consument weinig medewerking verleende en argwanend was, is daarom goed te begrijpen. De bank had beter kunnen uitleggen wat de aanleiding voor het telefoongesprek was en waarom de consument op zijn beurt verplicht was informatie te verstrekken. Deze handelwijze van de bank kan echter niet tot gevolg hebben dat de beëindiging van de bancaire relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. De bank heeft na het telefoongesprek immers tot drie keer toe een brief aan de consument verzonden, met het verzoek informatie te geven over de storting. Daarbij is de consument duidelijk gewezen op zijn verplichtingen en de verplichtingen die de bank heeft. De enkele opmerking tijdens het telefoongesprek dat Daarnaast heeft hij met ongeveer drie maanden, vanaf het moment van ontvangst van de eerste brief, ruim de tijd gekregen om de gevraagde informatie alsnog te verstrekken. Hoewel de consument stelt altijd bereid te zijn geweest informatie te verstrekken, is een reactie met antwoord op de vragen van de bank binnen de gestelde termijnen steeds uitgebleven. Hoe de bank zijn privacy zou hebben geschonden, is door hem onvoldoende onderbouwd.

3.5 De stelling van de consument dat hij in afwachting was op antwoorden van de bank, kan de commissie niet volgen. De bank heeft in haar reactie op zijn brief immers aangegeven ervan uit te gaan een voldoende toelichting te hebben gegeven en hem nog eens verzocht de gevraagde informatie te verstrekken. Ten aanzien van de beëindigde verzekeringen overweegt de commissie dat de consument eerst zelf heeft aangegeven zijn verzekeringen te willen beëindigen. Dat de bank een op vrijdag 8 mei 2020 gestuurde intrekking van die wens tot beëindiging niet tijdig heeft verwerkt, is niet onredelijk.

[2] Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2020-367.

Hetzelfde geldt voor het niet opnieuw afsluiten dan wel herstellen van de verzekeringen, nu er op dat moment al enige tijd een cliëntenonderzoek liep en de consument geen informatie verstrekte. Ook de andere argumenten die de consument heeft aangevoerd kunnen niet tot een toewijzing van de vordering leiden.

3.6 Wat de vordering tot excuses betreft, merkt de commissie op dat de bank ter zitting reeds excuses heeft aangeboden voor de manier waarop het gelopen is. Bovendien kan een dergelijke vordering niet worden toegewezen omdat excuses niet juridisch afdwingbaar zijn.

3.7 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de bank de bancaire relatie mocht opzeggen. De klacht is daarom ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Bijlage – Een transcript van het telefoongesprek van 10 februari 2020, relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden en wet- en regelgeving**

Transcript telefoongesprek 10 februari 2020

[de bank]: Een goede avond meneer. U spreekt met [medewerker van de bank].
[de consument]: O.
[de bank]: Goedendag. Spreek ik met [de consument]?
[de consument]: Ja.
[de bank]: Ik heb u vanmiddag gebeld meneer [de consument]. Had u mijn voicemailberichtje geluisterd?
[de consument]: Nee ik ben nog op het werk.
[de bank]: Ok. Bel ik u nu wel gelegen?
[de consument]: Oef. Niet echt. Kunt u niet over een half uurtje nog een keer bellen?
[de bank]: Over een half uurtje zal niet gaan. Ik kan u wel morgen bellen. Ik weet niet hoe laat het morgen gelegen uitkomt?
[de consument]: Mmm voor 8 uur en na 7 uur.
[de bank]: Maar u geeft nu bepaalde tijdstippen aan waarbij ik u helaas niet kan bereiken omdat ik dan zelf niet aan het werk ben.
[de consument]: Haha, ja maar ik ben wel aan het werk. Zegt u eens wat wilt u want ik heb eigenlijk geen tijd. Sorry.
[de bank]: Nou ja ik zal heel kort zijn meneer [de consument]. Eind 2017 heeft u een bedrag gestort.
(…)
[de bank]: Ja, 28 december 2017 heeft u…
[de consument]: 2017?
[de bank]: Ja, inderdaad heeft u een bedrag gestort 20.000 euro. 20.100. En ik was eigenlijk benieuwd wat de herkomst van dit was van de gelden die u heeft gestort.
[de consument]: Dat kunt u bij de Belastingdienst navragen.
[de bank]: Weet de Belastingdienst dat wel? Maar de Belastingdienst kan mij geen informatie geven over u.
[de consument]: Ok… Kan mij geen informatie geven? Nou ja goed, dan weet ik het ook niet meer.
[de bank]: Nee, zij kunnen mij geen informatie geven over derden.
(…)
[de bank]: Dat heeft te maken met de privacywetgeving. Ik weet niet of u daarvan op de hoogte bent?
[de consument]: Ja precies. Daarom wil ik dat eigenlijk ook niet vertellen. Waarom zou ik dat moeten vertellen aan u?
[de bank]: Omdat u dit gestort heeft bij [de bank].

[de consument]: Ja, ok.
[de bank]: Ja, dus onze rekening is daarvoor gebruikt en ik snap ook niet waarom u nou in keer zo doet van 'eh gaat jullie niks aan' want het is bij ons op de rekening.
[de consument]: Dat gaat jullie ook niks aan.
[de bank]: Hoezo?
[de consument]: Dat gaat jullie ook niks aan.
[de bank]: Maar waarom gaat ons dat niks aan volgens u?
[de consument]: Ik zou niet weten waarom.
[de bank]: U gebruikt onze rekening toch daarvoor.
[de consument]: Ja. Ik ben toch ook klant bij u.
[de bank]: Ja dat klopt. Maar als wij dan ook een vraag stellen over een bepaalde transactie dan verzoeken wij u ook daaraan mee te werken om daar een verklaring voor te geven. Dat staat ook in de algemene bankvoorwaarden.
[de consument]: In de algemene bankvoorwaarden staat wat? Dat ik jullie moet vertellen hoe ik aan mijn geld kom?
[de bank]: Inderdaad.
(…)
[de bank]: Ja… Maar u wil mij geen informatie geven over die storting? De herkomst daarvan?
[de consument]: Nee dat hoef Ik… Ik heb daar… Ik heb daar helemaal niks… Als dit gaat over zwart geld of zo. Dit heeft niks met zwart geld te maken
[de bank]: Nou ja, kijk, dan zijn uw aannames..
[de consument]: Het is allemaal het is allemaal legaal. En dat wou ik erover zeggen. Ok.
[de bank]: Maar dan wil ik weten waar het vandaan komt. Want u kunt nu wel zeggen dat het legaal is…
[de consument]: Ja.
[de bank]: Maar ik moet wel een plausibel verhaal daarover hebben.
[de consument]: Ja wat wil je dan horen.
[de bank]: Ja ik wil… Het is niet dat ik iets wil horen ik wil gewoon eigenlijk weten waar het vandaan komt. En als u zegt van het is zus en zo kunnen we daarover in gesprek maar als u daar geen informatie over…
[de consument]: In gesprek?
[de bank]: Ja.
[de consument]: Nou daar heb ik niet zo'n zin in nee. Als ik zeg dat het legaal is dan moet dat in principe voldoende zijn.
[de bank]: Nee dat is helaas niet voldoende. Zo makkelijk gaat dat natuurlijk niet.
[de consument]: Is dat volgens de Nederlandse wet of volgens uw wet.
[de bank]: Nee volgens de Nederlandse wet is dat.
[de consument]: Ja wat moet ik u dan zeggen?
[de bank]: Kent u de wet van Wwft?
[de consument]: Ik eh ik doe niks met afkortingen.

[de bank]: Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering.
[de consument]: Ok.
[de bank]: Ooit van gehoord meneer?
[de consument]: Is beide niet van toepassing.
[de bank]: Nou ja, weet je, meneer ik ga dit gesprek niet zo langer voortzetten ik wil eigenlijk vragen wat de herkomst daarvan is. Als u informatie daarover wilt even dan kan ik dit gesprek met u doorvoeren en anders is het voor mij wel heel erg duidelijk.
[de consument]: Wat is dan duidelijk?
[de bank]: Dat u geen informatie daarover wil geven
[de consument]: En wat heeft dat voor consequenties dan?
[de bank]: Consequenties kan leiden tot het heroverwegen van de bankrelatie.
[de consument]: Dat is inderdaad een hele goeie. Dat zou kunnen.
[de bank]: Ja.
[de consument]: Als dat uw als dat uw overweging is
[de bank]: Ja.
[de consument]: Dan wil ik dat graag schriftelijk horen met uw naam eronder.
[de bank]: Ja dat is prima.
(…)
[de consument]: Kunt u dit noteren dat dit allemaal wit geld is en dat ik helemaal geen zwart geld heb. Dus dat wil ik wel graag genoteerd hebben.
[de bank]: Ja ik zal inderdaad toelichten wat u heeft aangegeven in het gesprek
[de consument]: Ok. En als er dan nog meer vragen zijn dan hoor ik het wel.
[de bank]: Ja er zijn meer vragen.
(…)
[de bank]: Maar u geeft daar geen antwoord op.
[de consument]: Aangezien ik dat allemaal netjes bij de Belastingdienst heb aangegeven is dat voor mij duidelijk en als dat bij jullie niet bekend is
(…)
[de bank]: Ok, dan weet ik voldoende.
(…).

De 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 3 – Activiteiten en doeleinden
Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:

a) uw activiteiten en doelen
b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

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 financiering van terrorisme

Artikel 3 lid 2 en 5

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.

(…)

5 Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

(…)

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;

Artikel 5 lid 3

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.