Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1066

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De bank heeft de relatie met de consument beëindigd en diens persoonsgegevens opgenomen in het IVR, omdat de consument onvoldoende had mee-gewerkt aan het cliëntenonderzoek van de bank. De consument is het hier niet mee eens en vordert herstel van de bankrelatie en verwijdering van de registratie. De commissie oordeelt dat de consument de gestelde vragen onvoldoende heeft beantwoord en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet naar behoren heeft kunnen verrichten. De vordering van de consument wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende informatie van de bank; en 6) de reactie daarop van de consument.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank. Hierop waren de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In de periode van 14 december 2021 tot en met 18 februari 2022 heeft de consument in totaal € 16.250,- aan contanten gestort op zijn rekening. In dezelfde periode heeft hij een gedeelte van deze gelden, namelijk een bedrag van € 15.099,50, via bunq overgeboekt naar het cryptoplatform [naam platform]. Daarnaast heeft de consument in de periode van 7 december 2021 tot en met 2 maart 2022 een bedrag van € 5.603,27 overgeboekt naar International Card Services (ICS) voor het bekostigen van creditcardtransacties.

2.3 Op 29 maart 2022 heeft de bank de consument per e-mail vragen gesteld over de herkomst van de contante stortingen en de uiteindelijke bestemming van de gelden die hij naar [naam platform] en ICS had overgeboekt.

2.4 Dezelfde dag heeft de consument als volgt gereageerd op de vragen van de bank:

> *"Beste heer/mevrouw,*
>
> *Ik heb dat geld van uit mijn eigen spaar, zoals u kunt zien ziet u in het verleden dat ik geld had uitgepint. Dan weet u, dat ik al die jaren het uitgeprint geld weer heb teruggestort in 1 keer.*
>
> *Waar ik het geld weer aan besteed, dat is niet jullie zaak. Ik ben vrij te doen wat ik wil doen met mijn eigen geld.*
>
> *Hoop u voldoende te hebben geinformeerd."*

2.5 Later die dag heeft de consument de bank nog een e-mail gestuurd:

> *"Totaal bedrag komt op 32k dat bekentend dat ik nog rond €15k kan storten zonder dat jullie het recht hebben om mij te storen.*
>
> *Nog een fijne dag verder, crypto will kill the banksysteem."*

2.6 De volgende dag (30 maart 2022) heeft de bank de consument per e-mail laten weten dat een aantal zaken nog niet geheel inzichtelijk was. De bank heeft de consument nogmaals gevraagd om een toelichting te geven op de transacties en om dit met documentatie te onderbouwen. In het bijgevoegde formulier heeft de bank aangegeven welke aanvullende informatie zij nodig heeft.

De consument heeft daar per e-mail kort op gereageerd, waarna de bank op 31 maart 2022 heeft aangekondigd een onderzoek te starten naar de gehele klantrelatie.

2.7 Op 12 april 2022 heeft de bank de consument per brief laten weten dat zij de bankrelatie per 12 juli 2022 zal beëindigen. Tevens heeft de bank in deze brief de consument laten weten dat zij zijn persoonsgegevens zal opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar.

2.8 Op 21 april 2022 heeft de consument (per e-mail) bezwaar gemaakt tegen de voorgenomen beëindiging van zijn betaalrekening. In deze e-mail geeft de consument de volgende toelichting op de transacties:

> *"- Creditcard: Valt onder de ANWB (Wordt gebruikt wanneer ik in Nood ben en geen geld heb, creditcard is niet gratis. De bedragen die ik geleend heb moeten gelijkt betaald worden, en dat is reeds gedaan)*
>
> *- [naam platform]: Dat is een handels platform waarbij iedereen legaal in Nederland in kan handelen die staat ook ingeschreven bij het KVK.*
>
> *- Storting: En de stortingen die zijn geweest vallen onder het opgenomen geld bij de ING zelf (totaal 32k dat was opgenomen) reeds teruggestort 15K."*

2.9 Op 22 april 2022 heeft de bank hierop gereageerd en de consument nogmaals de gelegenheid gegeven om de gestelde vragen te beantwoorden en de gevraagde documentatie te verstrekken. De consument heeft geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. In plaats daarvan heeft hij zijn klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consument vindt het onterecht dat de bank de betaalrekening beëindigd heeft en dat zij zijn persoonsgegevens in de interne registers heeft opgenomen. Hij heeft immers gereageerd op de vragen van de bank. Bovendien gaat het de bank niets aan wat hij met zijn geld doet; de bank heeft dan ook niet het recht om hem hier vragen over te stellen. Hij vordert dat de bank de registratie verwijdert en de bankrelatie herstelt. Verder hebben de onterechte beëindiging van de bankrelatie en de onterechte registratie van zijn persoonsgegevens hem veel stress bezorgd. Hij vordert hiervoor een schadevergoeding van € 10.000,-.

Het verweer

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

Mocht de bank de relatie met de consument beëindigen?

3.1 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is de relatie met de consument op te zeggen. De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om aan haar Wwft-verplichtingen te kunnen voldoen.

3.2 De bank heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zo dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek omvat zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden (artikel 3 lid 2 onder d Wwft). Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).[1]

3.3 Volgens de bank heeft de consument onvoldoende meegewerkt aan het cliënten-onderzoek, omdat hij onvoldoende antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen. De consument stelt daartegenover dat hij de vragen over de herkomst van de contante stortingen voldoende heeft beantwoord en dat de bank niet het recht had om hem vragen te stellen over de *bestemming* van de gelden die hij naar [naam platform] en ICS had overgeboekt – en dat hij dus ook niet verplicht was om díe vragen te beantwoorden.

3.4 De commissie overweegt dat de bank informatie mag opvragen bij de consument als dat noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.[2] In dit geval gaat het om een verplichting die voortvloeit uit de Wwft. Deze wet is zowel gericht op witwassen als op terrorismefinanciering. Waar het bij witwassen vooral gaat om (het verhullen van) de illegale *herkomst* van gelden, gaat het bij terrorismefinanciering om de illegale *bestemming* van gelden. Op grond van de Wwft mag de bank haar cliënten dus ook vragen stellen over de bestemming van gelden (voor zover informatie hierover noodzakelijk is voor het cliëntenonderzoek). In deze klachtprocedure heeft de bank toegelicht dat zij de combinatie van contant gestorte gelden en overboekingen naar ICS en [naam platform] afwijkend en risicoverhogend acht.

[1] Zie ook GC Kifid nr. 2022-0147, 2022-0441 en 2022-0530.
[2] Zie artikel 6 lid 1 onder c Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Aangezien deze transacties zijn verlopen via de betaalrekening die de consument bij de bank aanhield, vond de bank het van belang om naast de herkomst ook de bestemming vast te stellen, "om zo een gedegen risico-inschatting te kunnen maken en eventuele risico's te mitigeren". Hoewel deze toelichting van de bank enigszins algemeen is, is de commissie het wel met de bank eens dat zij informatie over de uiteindelijke bestemming van de gelden die de consument naar [naam platform] en ICS had overgeboekt, noodzakelijk mocht achten voor het Wwft-cliëntenonderzoek. Dit geldt eens te meer nu de consument heeft aangegeven dat de onder 2.2 genoemde contant gestorte gelden eerder contant - tussen 2 juni 2016 en 31 juli 2020 - zouden zijn opgenomen, maar niet valt vast te stellen dat de opgenomen gelden dezelfde zijn als de thans gestorte geleden. Kortom: de bank had het recht om de consument hierover vragen te stellen.

3.5 Verder deelt de commissie het standpunt van de bank dat de consument de gestelde vragen onvoldoende heeft beantwoord en dat de bank het cliëntenonderzoek daardoor niet naar behoren heeft kunnen verrichten. Uit het dossier blijkt dat de bank meerdere malen specifieke vragen heeft gesteld en dat de consument daar telkens summier op heeft gereageerd. Ook heeft de consument zijn antwoorden niet met documentatie onderbouwd, terwijl de bank daar wel om had gevraagd. Verder merkt de commissie op dat de bank de consument voldoende gewaarschuwd heeft voor de consequenties van het niet-meewerken aan het cliëntenonderzoek.

3.6 Gelet op dit alles vindt de commissie het niet onaanvaardbaar dat de bank de relatie met de consument heeft beëindigd.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument opnemen in de interne registers?

3.7 Voor de volledigheid zet de commissie eerst uiteen wat deze registers inhouden. De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)-gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

3.8 De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer in het bijzonder gaat het hier om artikel 6 lid 1 onder f AVG.

Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat de bank de persoonsgegevens van de consument mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank. Verder mag de registratie niet disproportioneel zijn.

3.9 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. De bank is tot registratie overgegaan, omdat de consument onvoldoende heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek. Hierdoor kon de bank het cliëntenonderzoek niet naar behoren verrichten en heeft zij het vertrouwen in de consument als klant verloren. De commissie is van oordeel dat deze feiten en omstandigheden 'speciale aandacht' behoeven, omdat zij relevant zijn als de consument op enig moment besluit nieuwe financiële diensten of producten af te nemen bij de bank. De bank heeft daarom een gerechtvaardigd belang bij de opname van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

3.10 Het tweede vereiste is dat de registratie niet disproportioneel mag zijn. Dit houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij registratie van de gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: andere financiële instellingen hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR van de bank. De consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een (bancaire) relatie aan te gaan. Tot slot is wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de consument niet disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt door de interne registratie van zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar.

Moet de bank een schadevergoeding betalen aan de consument?

3.11 Vanwege de (volgens hem onterechte) beëindiging van zijn betaalrekening en de opname van zijn persoonsgegevens, heeft de consument een schadevergoeding gevorderd. De commissie kan hier kort zijn. Zoals hiervoor overwogen, heeft de bank niet onrechtmatig gehandeld door de relatie met de consument te beëindigen en zijn persoonsgegevens op te nemen in de interne registers. Er is daarom geen grond om de bank te veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding. Dit betekent dat ook deze vordering moet worden afgewezen.

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 2022, 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 2022, 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 de Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

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.