Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0790

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 2026
Klacht van	De heer [consument 1], de heer [consument 2] en mevrouw [consument3], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consumenten zijn vader, moeder en zoon. Ze zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J.G. Hage, advocaat en kantoorhoudende te Terneuzen.

1.3 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.

1.4 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft in 2022 en 2023 een cliëntenonderzoek uitgevoerd naar het gebruik van de bankrekeningen die de consumenten bij de bank aanhouden. De bank heeft de consumenten vragen gesteld over de herkomst van hun vermogen en diverse betaaltransacties. De bank heeft geconcludeerd dat de consumenten de transacties niet hebben verklaard en de herkomst van de gelden en de bestedingsdoelen niet inzichtelijk hebben gemaakt. De bank heeft daarom het cliëntenonderzoek niet positief kunnen afronden en heeft bij brief van 17 oktober 2025 de bankrelatie met de consumenten opgezegd. De feitelijke beëindiging van de bankrekeningen is vervolgens aangehouden in afwachting van deze procedure. De consumenten vinden dat zij voldoende informatie aan de bank hebben verstrekt. Zij vorderen herstel van de bankrekeningen en daarnaast schadevergoeding op grond van een adviesplicht. De commissie oordeelt dat de bank van haar opzeggingsbevoegdheid gebruik mocht maken.

De consumenten hebben geen feiten en omstandigheden gesteld waaruit blijkt dat de opzegging van de bankrekeningen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook bestaat geen grond voor toewijzing van een schadevergoeding.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de bankrelatie en daarmee de bankrekeningen van de consumenten op mocht zeggen. Er moet sprake zijn van een wettelijke of contractuele bevoegdheid tot opzegging. Een opzegging is desondanks niet rechtsgeldig wanneer het, gezien de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank van haar opzeggingsbevoegdheid gebruik maakt.

3.2 Op de relatie tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (ABV) van toepassing. Uit artikel 35 lid 1 ABV volgt dat de bank een klantrelatie mag opzeggen, maar óók bij het beëindigen van de relatie een zorgplicht heeft. De consumenten menen dat de bank haar zorgplicht bij de opzegging heeft geschonden. De bank betwist dit.

De bank heeft het cliëntenonderzoek niet positief kunnen afronden

3.3 Een bank is wettelijk verplicht om cliëntenonderzoek te doen om witwassen en de financiering van terrorisme te voorkomen (artikel 3 lid 1 Wwft). Klanten moeten aan dit onderzoek meewerken en de informatie aanleveren die de bank daarvoor nodig heeft. De commissie oordeelt dat de consumenten de vragen van de bank onvoldoende hebben beantwoord. Daarbij is van belang dat de bank haar standpunt niet heeft gebaseerd op één enkele risicofactor, maar op een samenstel van omstandigheden in het rekeninggebruik van de consumenten.

3.4 De bank heeft tussen november 2022 en maart 2023 een cliëntenonderzoek uitgevoerd en de consumenten vragen gesteld over de herkomst van hun geld, cryptobetalingen, gok(uit)betalingen en betalingen van twee luxe sportauto's. In november 2022 heeft de bank vragen aan de consumenten gesteld over de bijschrijvingen van € 89.668,- en € 220.356,- op de bankrekening van de vader en moeder en de bijschrijving van € 170.245,- op de bankrekening van de zoon.

3.5 De consumenten hebben aangegeven dat omstreeks 2018 hun toen 14-jarige zoon drie bitcoin en tachtig ethereum heeft gewonnen bij een internetspel genaamd Ark. Deze crypto's zouden in een wallet[1] op naam van de moeder bij Coinbase zijn geplaatst. De zoon heeft vervolgens de crypto's verkocht en de gelden laten overboeken naar hun bankrekening bij een andere bank. De consumenten verklaren dat de bijschrijving van in totaal € 480.269,- de opbrengst is van de bitcoinverkoop. Volgens de consumenten is daarmee de herkomst van hun vermogen duidelijk.

[1] Een wallet is een digitale portemonnee waarin crypto's kunnen worden bewaard.

Ter ondersteuning van hun standpunt hebben de consumenten een screenshot van het internetspel en een deel van hun rekeningoverzicht van Coinbase overgelegd. Dit rekeningoverzicht bevat verkooptransacties van bitcoin van oktober 2021 tot en met april 2022. Volgens een door de consumenten opgemaakt overzicht zou voor € 402.659,- aan bitcoin zijn verkocht en voor € 21.747,- aan bitcoin zijn ingekocht.

De herkomst van het vermogen van de consumenten is onduidelijk

3.6 De commissie oordeelt dat de consumenten ten tijde van de opzegging en ook ten tijde van de procedure niet inzichtelijk hebben gemaakt wat de herkomst van hun vermogen is.

3.7 De consumenten hebben geen bewijs overgelegd dat de zoon drie bitcoin en tachtig ethereum zou hebben gewonnen met een internetspel. Het screenshot is slechts een algemene afbeelding van het spel. De consumenten hebben geen bijschrijvingen van crypto's op hun cryptoaccount bij Coinbase inzichtelijk gemaakt. De door de consumenten overgelegde stukken scheppen daarom geen duidelijkheid over de herkomst van hun vermogen.

3.8 De commissie merkt op dat het overzicht van verkooptransacties uitsluitend ziet op bitcoin, terwijl de consumenten hebben verklaard dat de zoon ook de cryptovaluta ethereum zou hebben gewonnen. Het netto saldo van de bitcoin verkopen uit het overzicht van € 380.912,- is bovendien lager dan het totaalbedrag van € 480.269,- dat zij op hun bankrekeningen hebben ontvangen. De bank merkt in haar verweer op dat uit de verkooptransacties blijkt dat de consumenten meer dan tien bitcoin hebben verkocht, terwijl de zoon er drie zou hebben gewonnen. Daarnaast heeft de bank de consumenten gevraagd hoe het kan dat zij tien bitcoin hebben verkocht (met een waarde van € 402.659,-) terwijl zij op 17 oktober 2021 ongeveer tweeënhalve bitcoin bezaten. De consumenten hebben hierover geen verklaring gegeven. Gelet op de omvang van de geldstromen en hun medewerkingsplicht in het kader van het cliënten-onderzoek mocht van de consumenten worden verwacht dat zij de herkomst van deze gelden met verifieerbare documentatie inzichtelijk maakten.

3.9 Voorts hebben de zoon en vader in 2022 twee luxe sportauto's gekocht. Deze auto's zouden enige tijd later met een aanzienlijk verlies zijn verkocht. De vader en zoon verklaren dat zij zowel van de aankoop als verkoop van de auto's geen facturen hebben. Zij hebben aan de bank verklaard dat de auto's zijn betaald met bitcoin. Zij geven echter geen inzicht in deze betaaltransacties. De bank heeft gesteld dat er op 14 februari 2022 in de wallet van de consumenten één betalingstransactie in bitcoin is geweest. Dit betrof een transactie van iets meer dan drieëntwintig bitcoin met een waarde van circa € 870.000,-. De bank heeft de aanschafwaarde van die auto's geschat op € 490.000,-. De consumenten hebben daarop niet gereageerd en daarmee geen inzicht gegeven in deze betalingstransactie.

3.10 Daarnaast heeft de bank de consumenten op 21 december 2022 vragen gesteld over gokgerelateerde betalingen. Zij heeft gevraagd naar de oorspronkelijke herkomst van de daarvoor ingezette gelden en de op de bankrekening bijgeschreven bedragen.

Verder heeft zij gevraagd om een verklaring hoe en met welke gokactiviteiten de winsten zijn behaald. De consumenten hebben hierover verklaard dat de vader met € 62.467,- via Betcity heeft gegokt en dat de ontvangen bedragen van € 140.572,- gokwinsten betroffen. De consumenten hebben echter geen verifieerbare documentatie overgelegd waaruit de herkomst van de ingezette gelden, de aard van de gokactiviteiten en de opbouw van de gestelde winsten blijken. De commissie is daarom van oordeel dat de bank deze geldstromen niet afdoende heeft kunnen verifiëren.

3.11 De consumenten hebben verder gesteld dat de vader werkt als logistiek medewerker en dat dit salaris tezamen met de verkoop van crypto's en gokwinsten de herkomst van de gelden verklaart. De consumenten hebben dit op geen enkele wijze inzichtelijk gemaakt. Hun stelling weerlegt de bovenstaande bevindingen en de zorgen van de bank ook niet.

De opzegging van de bankrekeningen is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

3.12 De opzegging van de bankrekeningen is naar het oordeel van de commissie niet onaanvaardbaar, nu de bank haar cliëntenonderzoek niet positief heeft kunnen afronden. Bovendien hebben de consumenten in de klacht alleen gesteld dat zij niet meer kunnen beschikken over een betaalrekening. De bank heeft er onbetwist op gewezen dat de vader en zoon beschikken over meerdere Nederlandse en buitenlandse bankrekeningen en daarmee deel kunnen nemen aan het betalingsverkeer. De consumenten hebben onvoldoende feiten en omstandigheden gesteld waaruit de onaanvaardbaarheid van de opzegging blijkt. De commissie is van oordeel dat de bank niet kon volstaan met minder verstrekkende maatregelen, zoals aanvullende monitoring of verscherpt cliëntenonderzoek, omdat ook na herhaalde verzoeken onvoldoende verifieerbare informatie is verkregen over de herkomst van meerdere relevante geldstromen. Daarbij acht de commissie van belang dat de bank gedurende meerdere jaren aanvullende informatie heeft opgevraagd en de consumenten verschillende malen in de gelegenheid heeft gesteld hun verklaringen met verifieerbare stukken te onderbouwen. Tegen deze achtergrond is niet gebleken dat minder verstrekkende maatregelen, zoals voortgezet of verscherpt cliëntenonderzoek, nog tot een voldoende beheersing van de vastgestelde risico's konden leiden. Onder deze omstandigheden mocht de bank in redelijkheid tot het oordeel komen dat zij haar verplichtingen uit hoofde van de Wwft niet langer op toereikende wijze kon uitvoeren.

Geen schadevergoeding door het ontbreken van een adviesplicht

3.13 De zoon stelt dat de bank een op haar rustende zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. De bank wist eind 2021 dat hij een aanzienlijk vermogen aan crypto's had. Volgens de zoon had de bank toen contact met hem moeten opnemen om hem te adviseren. Hij heeft daarbij aangevoerd dat zijn ouders in december 2022 met zijn geld een woning hebben gekocht.

De woning staat op naam van de ouders, terwijl de woning op zijn naam had moeten staan. De zoon vordert de kosten van een notariële akte en begroot zijn schade op € 2.000,-.

3.14 De bank stelt daartegenover dat zij niet gehouden is om actief financieel advies te geven op basis van het transactieverkeer van een klant. De bank heeft voorts onbetwist gesteld dat zij geen adviesrelatie met de zoon had en de bank niet betrokken was bij de koop van de woning.

3.15 De commissie oordeelt dat de bank uitsluitend de rol van betaaldienstverlener heeft vervuld. De zorgplicht van een betaaldienstverlener bestaat met name uit het correct en tijdig uitvoeren van betalingsopdrachten en het optimaliseren van het betalingsverkeer.[2] Er bestaat, onder deze omstandigheden, geen verplichting van de bank om de zoon actief te benaderen om hem van financieel advies te voorzien. Het initiatief voor financieel advies ligt ook bij de zoon. Daarmee is ook op dit punt een schending van de zorgplicht door de bank niet vast komen te staan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

[2] Zie GC Kifid 2019-531, GC Kifid 2021-0228 en GC Kifid 2026-0660. Deze uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.