Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0543

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. P Jansen, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

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

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij Rabobank. Rabobank heeft in het kader van haar wettelijke verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) onderzoek gedaan naar verschillende transacties van de consument, waaronder transacties met partijen uit de Verenigde Arabische Emiraten, de verkoop van luxe goederen en cryptotransacties. De consument vindt dat Rabobank dit onderzoek disproportioneel en onzorgvuldig heeft uitgevoerd en stelt dat hij daardoor genoodzaakt was een advocaat in te schakelen. Hij vordert vergoeding van zijn advocaatkosten van € 8.893,50. Rabobank voert aan dat zij verplicht was onderzoek te doen en dat de consument niet steeds direct volledige en verifieerbare informatie heeft verstrekt.

De commissie oordeelt dat Rabobank het cliëntenonderzoek mocht uitvoeren en dat niet is gebleken dat Rabobank daarbij disproportioneel of onrechtmatig heeft gehandeld. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Rabobank mocht een cliëntenonderzoek uitvoeren

3.1 De commissie moet beoordelen of Rabobank onzorgvuldig of disproportioneel heeft gehandeld bij de uitvoering van het cliëntenonderzoek naar de consument en, als dat zo zou zijn, of Rabobank gehouden is de door de consument gemaakte advocaatkosten te vergoeden. De consument vindt van wel. Volgens hem heeft Rabobank het onderzoek onnodig geëscaleerd, hem ten onrechte neergezet als een klant die niet wilde meewerken en daardoor een situatie gecreëerd waarin hij zich genoodzaakt zag juridische bijstand in te schakelen. Rabobank betwist dat. Zij voert aan dat zij op grond van de Wwft verplicht was onderzoek te doen naar de transacties van de consument en dat de consument gedurende langere tijd geen volledige, consistente en verifieerbare informatie heeft verstrekt.

3.2 Bij de beoordeling stelt de commissie voorop dat op Rabobank als financiële instelling wettelijke verplichtingen rusten op grond van de Wwft. Een bank moet niet alleen bij aanvang van de klantrelatie onderzoek doen naar haar klanten, maar ook gedurende de relatie voortdurend controleren of transacties passen binnen het klantprofiel en het risicoprofiel van de klant. Daarbij moet de bank zo nodig onderzoek doen naar de herkomst van gelden en naar transacties die naar hun aard, omvang, structuur of bestemming aanleiding geven tot vragen. De wet schrijft daarbij niet gedetailleerd voor op welke wijze een bank dat onderzoek precies moet uitvoeren. Banken hebben bij de inrichting van hun cliëntenonderzoek een ruime mate van beoordelingsvrijheid. Dat betekent dat Rabobank in beginsel zelf mag bepalen welke vragen zij, voor zover noodzakelijk voor het cliëntenonderzoek, nodig acht om een cliëntenonderzoek af te ronden, mits zij daarbij handelt binnen de grenzen van proportionaliteit en zorgvuldigheid.

3.3 In dit geval is het cliëntenonderzoek niet zonder aanleiding gestart. Rabobank heeft vastgesteld dat via de betaalrekening van de consument meerdere internationale transacties liepen, waaronder transacties met partijen uit de Verenigde Arabische Emiraten. Rabobank heeft deze transacties mede vanwege hun internationale karakter, de omvang van de bedragen en de combinatie met transacties in luxegoederen en cryptovaluta aanleiding mogen vinden voor nader cliëntenonderzoek. Daarnaast constateerde Rabobank dat betalingen in verband met de verkoop van luxegoederen over meerdere rekeningen werden verspreid ontvangen.

Tegen deze achtergrond mocht Rabobank nadere vragen stellen over de herkomst van gelden, de aard van de transacties en de betrokken partijen.

De consument heeft wel gereageerd, maar niet steeds volledig en verifieerbaar

3.4 Uit het dossier volgt dat de consument gedurende het onderzoek meerdere keren inhoudelijk op vragen van Rabobank heeft gereageerd. De commissie ziet daarom aanleiding om te benadrukken dat uit de stukken wel degelijk blijkt dat bij de consument bereidheid bestond om met Rabobank in gesprek te gaan en toelichtingen te geven. Dat blijkt onder meer uit de omvangrijke e-mailcorrespondentie, de gevoerde telefoongesprekken en de uiteindelijk via zijn advocaat verstrekte informatie.

3.5 Dat de consument bereid was om te reageren op vragen van Rabobank betekent echter nog niet dat Rabobank het cliëntenonderzoek had moeten beëindigen. Uit het dossier volgt namelijk dat de consument gedurende langere tijd niet alle gevraagde informatie volledig, consistent en verifieerbaar heeft verstrekt. Zo heeft hij aanvankelijk geweigerd een vermogensverklaring aan te leveren en heeft hij geen volledig transactieoverzicht van zijn cryptotransacties willen verstrekken. Daarnaast heeft de consument op verschillende momenten uiteenlopende verklaringen gegeven over de verkoop van een Hermès Birkin Himalaya 30 tas, onder meer over de hoogte van de verkoopprijs en de wijze waarop de opbrengst daarvan over meerdere rekeningen werd verdeeld. Ook ontbraken verkoop- en verzendbewijzen van verschillende luxegoederen. Tegen deze achtergrond mocht Rabobank aanvullende vragen blijven stellen.

3.6 De consument heeft in deze procedure aangevoerd dat hij als particulier geen administratieplicht heeft en dat Rabobank te vergaande eisen stelde. De commissie volgt hem daarin niet. Het enkele feit dat iemand particulier handelt, betekent niet dat een bank in het kader van haar wettelijke verplichtingen geen vragen meer zou mogen stellen over de herkomst van gelden of over opvallende transacties. Dat geldt temeer wanneer het gaat om transacties met zeer hoge bedragen, internationale geldstromen, luxegoederen en cryptotransacties. Dat de consument bepaalde documenten mogelijk niet verplicht was te bewaren, betekent daarom nog niet dat Rabobank geen aanvullende vragen mocht stellen of dat zij genoegen moest nemen met beperkte of niet-verifieerbare informatie.

3.7 Daarbij acht de commissie van belang dat de consument uiteindelijk, nadat hij een advocaat had ingeschakeld, alsnog omvangrijke aanvullende informatie en documentatie heeft verstrekt, waarna Rabobank het cliëntenonderzoek positief heeft afgerond en heeft besloten de klantrelatie voort te zetten.

Dat verloop van het dossier past bij het standpunt van Rabobank dat zij het cliëntenonderzoek pas kon afronden nadat aanvullende en beter verifieerbare informatie was verstrekt. Daaruit volgt dat Rabobank het onderzoek heeft afgerond nadat zij voldoende duidelijkheid had verkregen over de transacties en de achtergrond daarvan.

Niet gebleken is dat Rabobank disproportioneel of onzorgvuldig heeft gehandeld

3.8 De consument stelt dat Rabobank hem ten onrechte heeft neergezet als een klant die niet wilde meewerken. De commissie begrijpt dat deze kwalificatie voor de consument belastend is geweest, mede omdat Rabobank in haar correspondentie ook heeft gewezen op de mogelijkheid van blokkade van bankdiensten en beëindiging van de klantrelatie. Dat zijn ingrijpende maatregelen die voor een consument grote gevolgen kunnen hebben.

3.9 Tegelijkertijd geldt dat een bank, wanneer zij een cliëntenonderzoek niet kan afronden of onvoldoende duidelijkheid verkrijgt over transacties, op grond van de Wwft gehouden kan zijn de klantrelatie te beëindigen of te heroverwegen. Tegen die achtergrond was het Rabobank toegestaan om de consument erop te wijzen dat het niet kunnen afronden van het onderzoek gevolgen kon hebben voor de bancaire relatie. Dat Rabobank het dossier uiteindelijk heeft doorgestuurd naar de afdeling Offboarding maakt daarom nog niet dat sprake was van disproportioneel handelen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat Rabobank gedurende het onderzoek meerdere keren met de consument heeft gecorrespondeerd, toelichtingen heeft opgevraagd en telefonische gesprekken heeft gevoerd alvorens het dossier aan de afdeling Offboarding over te dragen. Niet gebleken is dat Rabobank daarbij maatregelen heeft genomen die, gelet op de aard van de transacties en de op dat moment beschikbare informatie, buiten verhouding stonden tot het doel van het cliëntenonderzoek. Dat achteraf bezien mogelijk ook met minder informatie genoegen had kunnen worden genomen, betekent op zichzelf nog niet dat Rabobank destijds niet in redelijkheid tot haar onderzoeksvragen heeft kunnen komen.

3.10 De commissie neemt daarbij ook in aanmerking dat Rabobank later heeft erkend dat de kwalificatie “onbereidwillige klant” niet passend was en dat zij daarvoor excuses heeft aangeboden. Dat betekent echter nog niet dat het gehele cliëntenonderzoek onzorgvuldig of onrechtmatig was. Zoals hiervoor is overwogen, blijkt uit het dossier dat de consument weliswaar bereid was om toelichtingen te geven, maar dat Rabobank gedurende langere tijd nog onvoldoende duidelijkheid had over verschillende transacties en dat pas later volledige en verifieerbare informatie is verstrekt. Onder die omstandigheden mocht Rabobank aanvullende vragen blijven stellen en het onderzoek voortzetten.

Uiteindelijk heeft de consument alsnog voldoende informatie verstrekt om Rabobank in staat te stellen het cliëntenonderzoek af te ronden en de klantrelatie voort te zetten.

Er bestaat geen grondslag voor vergoeding van de advocaatkosten

3.11 De consument vordert vergoeding van € 8.893,50 aan advocaatkosten. Hij baseert die vordering op artikel 6:96 lid 2 Burgerlijk Wetboek. Dat artikel biedt echter geen zelfstandige grondslag voor aansprakelijkheid. Voor vergoeding van dergelijke kosten is eerst vereist dat komt vast te staan dat Rabobank onrechtmatig heeft gehandeld of tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument. Daarvan is in dit geval niet gebleken.

3.12 De commissie is van oordeel dat Rabobank het cliëntenonderzoek mocht uitvoeren en dat niet is komen vast te staan dat zij daarbij disproportioneel of anderszins onrechtmatig heeft gehandeld. Reeds daarom bestaat geen grondslag voor vergoeding van de advocaatkosten van de consument.

3.13 Daar komt bij dat het inschakelen van een advocaat in deze fase van het cliëntenonderzoek een keuze van de consument is geweest. De commissie begrijpt dat de consument behoefte kan hebben gehad aan juridische ondersteuning, mede gezien de mogelijke gevolgen van een beëindiging van de bancaire relatie. Dat betekent echter niet dat Rabobank reeds daarom gehouden is de kosten van die rechtsbijstand te vergoeden.

3.14 De conclusie is dat de vordering van de consument wordt 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 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