Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0320
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 20 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Cliëntenonderzoek. In 2020 is de bank gestart met het opnieuw controleren van de identiteit van haar cliënten. De bank biedt hierbij twee opties: identificatie via de app of identificatie ter plaatse (via AMP Groep). De consument vindt beide opties bezwaarlijk. Aangezien de consument zich niet heeft willen heridentificeren via de app of via AMP Groep, heeft de bank de rekening van de consument geblokkeerd. De consument stelt dat deze blokkade onterecht is. De commissie oordeelt dat de bank de consument mocht verplichten zich te (her)identificeren via de app of via AMP Groep. Verder vindt de commissie het niet onterecht dat de bank als tijdelijke tussenoplossing de rekening van de consument geblokkeerd heeft. De vordering wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende reactie van de consument van 5 maart 2022; en 6) de aanvullende informatie van de bank van 9 maart 2022.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield sinds 2009 een spaarrekening aan bij de bank. Hierop waren onder meer de algemene voorwaarden Aegon Bank N.V. van toepassing.

2.2 In 2020 is de bank gestart met het opnieuw controleren van de identiteit van haar cliënten. Op 6 mei 2020 heeft de bank de consument een bericht gestuurd met het verzoek om zich opnieuw te identificeren. Dit kon via de Aegon Identificatie App ('de app').

2.3 Op 31 augustus 2020 heeft de bank haar cliënten die geen gebruik wilden maken van de app een alternatief geboden, namelijk identificatie via AMP Groep. Dit is een externe partij waarmee de cliënten van de bank een afspraak kunnen maken voor een identificatie ter plaatse (op het woonadres van de cliënt of een adres naar keuze van de cliënt).

2.4 Nadat de bank de consument – tevergeefs – meerdere malen verzocht had zich opnieuw te identificeren (via de App of via AMP Groep) heeft zij op 15 december 2020 de consument een bericht gestuurd en daarin het aangegeven dat zij de rekening van de consument zal blokkeren:

"In de afgelopen tijd heeft u meerdere berichten van ons ontvangen. Hierin vroegen wij u om uzelf opnieuw te identificeren. Omdat wij uw gegevens tot nu toe nog niet hebben ontvangen, moeten wij uw rekening binnenkort blokkeren. U leest hier meer over in deze email.

Waarom wordt mijn rekening geblokkeerd?
Als bank doen wij ons uiterste best om financiële criminaliteit tegen te gaan. Niet alleen omdat we dat zelf erg belangrijk vinden, maar ook omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Om dit goed te kunnen blijven doen, moeten wij nóg beter weten wie onze klanten zijn en waar het geld dat ze bij ons onderbrengen vandaan komt. Hiervoor hebben we een aantal gegevens en een scan van uw identiteitsbewijs nodig. Als we deze niet ontvangen, kunnen we onze diensten niet meer aan u aanbieden. Dat vinden we uiteraard erg jammer.

Uw rekening wordt vanaf 28 december 2020 geblokkeerd
Wilt u dit voorkomen? Lever dan vandaag nog uw gegevens aan. Op aegon.nl/id leest u hoe. Als uw rekening eenmaal geblokkeerd is, kan deze alleen worden opgeheven als u zichzelf opnieuw heeft geïdentificeerd."

2.5 Op 28 december 2020 zijn de spaarrekening en de Persoonlijke Bankomgeving van de consument geblokkeerd. De consument heeft hierover een klacht ingediend bij de bank. Op 3 mei 2021 heeft de consument zijn klacht voorgelegd aan Kifid.

2.6 In juli 2021 – dus gedurende de klachtprocedure bij Kifid – heeft de bank aangekondigd per 1 september 2021 te stoppen met haar spaarproducten. Per 1 september 2021 is de bankrelatie met de consument beëindigd. Het saldo van de spaarrekening is overgeboekt naar de tegenrekening van de consument.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt het onterecht dat de bank hem verplichtte zich te (her)-identificeren via de app of AMP Groep. Identificatie via de app is bezwaarlijk, omdat de bank hiermee buitenwettelijk en onzorgvuldig veel persoonsgegevens ophaalt en opslaat. Identificatie via AMP Groep is geen goed alternatief: AMP Groep heeft een slechte klantenscore; het is daarom geen redelijke en veilige weg om hypergevoelige persoonsgegevens te delen. De consument had aangeboden om bij het hoofdkantoor van de bank langs te gaan om zich daar ter plekke te (her)identificeren. De bank was echter niet bereid om deze optie aan te bieden.

2.8 Verder vindt de consument dat de bank niet gerechtigd was om tot blokkade van zijn Persoonlijke Bankomgeving en spaarrekening over te gaan. Artikel 5 lid 3 Wwft bepaalt namelijk dat de relatie moet worden *beëindigd*; de Wwft spreekt niet van *blokkeren*. Door de blokkade heeft hij schade geleden. Immers, als hij over zijn spaargeld had kunnen beschikken, had hij daarmee kunnen beleggen. De consument vordert een schadevergoeding van € 5.000. Dit bedrag is gebaseerd op het rendement op de AEX in de periode waarin zijn spaarrekening geblokkeerd was.

Het verweer

2.9 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank de consument mocht verplichten om zich te (her)identificeren *via de door de bank aangeboden identificatiemethoden* (oftewel via de app of via AMP Groep) en zo ja, of de bank – nu de consument zich niet via de app of via AMP Groep wilde identificeren – gerechtigd was om de spaarrekening van de consument te *blokkeren*.

3.2 Deze zaak is enigszins ingehaald door de beslissing van de bank om per 1 september 2021 te stoppen met haar spaarproducten. Heridentificatie van de consument is daarom niet meer nodig, de bankrelatie met de consument is inmiddels beëindigd en het saldo is overgeboekt naar de tegenrekening. Volgens de bank heeft de consument daarom geen belang meer bij zijn klacht. De commissie overweegt dat de consument ook een schadevergoeding heeft gevorderd, omdat hij door de blokkade van zijn spaarrekening schade zou hebben geleden. De consument heeft daarom nog steeds een belang bij een oordeel van de commissie over de vraag of de blokkade terecht was.

Wwft-cliëntenonderzoek

3.3 De commissie zal allereerst ingaan op de vraag of de bank de consument mocht verplichten om zich te (her)identificeren via de door de bank aangeboden identificatie-methoden of dat de bank – zoals de consument graag wilde – het mogelijk had moeten maken dat de consument zich op het bankkantoor zou identificeren.

3.4 De commissie roept in herinnering dat instellingen, waaronder de bank, op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht zijn om cliëntenonderzoek te verrichten. Voor gevallen waarin het cliëntenonderzoek nog vóór de implementatie van de vierde anti-witwasrichtlijn[1] is verricht, is een overgangsbepaling in de Wwft opgenomen: volgens artikel 38 Wwft moet een instelling er in die gevallen voor zorgen dat het cliëntenonderzoek bij eerste gelegenheid wordt geactualiseerd, met inachtneming van de wijzigingen die de implementatie heeft meegebracht. Ook is de instelling verplicht redelijke maatregelen te treffen om de verzamelde cliëntgegevens actueel te houden (zie artikel 3 lid 11 Wwft). Voor zover de consument nog de stelling inneemt dat de Wwft alleen een eenmalige identificatie kent en geen grondslag biedt voor *her*identificatie, is die stelling dan ook onjuist.

3.5 Het cliëntenonderzoek moet de instelling onder meer in staat stellen de identiteit van de cliënt te verifiëren. Die verplichting is een resultaatsverplichting. In de Wwft is namelijk voor een *principle based* benadering gekozen. Dit betekent dat de Wwft niet gedetailleerd voorschrijft hoe het cliëntenonderzoek moet worden verricht, maar tot welk resultaat het onderzoek moet leiden.[2]

---

[1] Op 25 juli 2018 is de richtlijn (EU) 2015/849, ook wel de vierde anti-witwasrichtlijn genoemd, geïmplementeerd in de Wwft, wat heeft geleid tot aanpassingen van die wet. Die aanpassingen brengen mee dat de eisen aan het cliëntenonderzoek en de uitvoering daarvan verder zijn aangescherpt, waardoor het onderzoek in aangewezen gevallen opnieuw moet worden uitgevoerd.

[2] Zie Memorie van Toelichting Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), *Kamerstukken II* 2007/08, 31 238 nr. 3, p. 6.

Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf. De bank heeft daarmee een zekere beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht.

3.6 In dit geval heeft de bank ervoor gekozen om twee opties aan te bieden: identificatie via de app of identificatie ter plaatse (via AMP Groep). Vanwege de vrijheid die de bank heeft bij het inrichten van het cliëntenonderzoek, is de bank niet gehouden om – zoals de consument graag wil – nog een derde optie aan te bieden. Dit zou alleen anders zijn als de aangeboden identificatiemethoden onaanvaardbaar zouden zijn, maar daar is in deze zaak geen sprake van. In eerdere uitspraken heeft de commissie al overwogen dat het een instelling vrij staat om bij het (her)identificeren van haar cliënten te kiezen voor een online methode.[3] Dit betekent dat de bank van haar cliënten mag verlangen dat zij zich via de app identificeren. Bovendien heeft de bank ook nog een alternatief geboden aan cliënten die geen gebruik willen maken van de app.

3.7 Kortom: de bank mocht de consument vragen zich te (her)identificeren via de app of via AMP Groep. Het eerste klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Blokkade van de spaarrekening

3.8 De vervolgvraag is of de bank – nu de consument zich niet via de app of via AMP Groep wilde identificeren – gerechtigd was om de spaarrekening van de consument te blokkeren.

3.9 De consument stelt dat de bank niet het recht had om zijn spaarrekening te *blokkeren*: artikel 5 lid 3 Wwft bepaalt immers dat de relatie moet worden beëindigd; de Wwft spreekt niet van 'blokkeren'. De bank heeft aangegeven dat zij, alvorens tot daadwerkelijke beëindiging van de bankrelatie over te gaan, eerst voor een minder verstrekkende maatregel gekozen heeft door de spaarrekening en de Persoonlijke Bankomgeving van de consument te blokkeren. De consument stelt daartegenover dat de blokkade juist een veel zwaardere maatregel is, aangezien hij door de blokkade maandenlang niet bij zijn spaargeld kon, terwijl hij bij een beëindiging van de bankrelatie wél meteen over zijn spaargeld zou kunnen beschikken. In reactie hierop heeft de bank het volgende aangegeven: cliënten met een geblokkeerde rekening, die telefonisch contact opnamen en de bank lieten weten zich niet opnieuw te willen identificeren, konden na telefonische verificatie direct de rekening beëindigen en over hun saldo beschikken. De consument heeft de bank nooit benaderd met een dergelijk verzoek.

[3] Zie GC Kifid nr. 2021-0606 (overweging 3.8 en 3.9) en 2022-0220 (overweging 3.25 en 3.26).

3.10 De commissie overweegt als volgt. Als een cliënt niet wil meewerken aan het cliëntenonderzoek, dan heeft dat als uiterste consequentie dat de bankrelatie beëindigd moet worden (zie artikel 5 lid 3 Wwft). Dat de bank – die op grond van artikel 11 van de algemene voorwaarden de bevoegdheid heeft om de rekening te blokkeren – niet meteen tot beëindiging van de rekening is overgegaan, maar als tijdelijke tussen-oplossing de spaarrekening van de consument eerst geblokkeerd heeft, vindt de commissie niet onterecht. In deze zaak speelt de bijzonderheid dat de blokkade maandenlang geduurd heeft; dit heeft te maken met het feit dat de consument een klacht heeft ingediend en de bank tijdens de Kifid-procedure alle rechtsmaatregelen heeft opgeschort in afwachting van de uitspraak of een minnelijke oplossing. De commissie begrijpt dat de maandenlange blokkade voor de consument juist als een zwaardere maatregel overkomt dan de beëindiging van de bankrelatie. Tijdens deze klachtprocedure heeft de bank echter toegelicht dat het de consument – ondanks de blokkade van zijn spaarrekening en de Persoonlijke Bankomgeving – vrij stond om de bankrelatie te beëindigen om zo over zijn spaargeld te kunnen beschikken. In deze omstandigheden vindt de commissie de blokkade niet onterecht.

3.11 Wel merkt de commissie nog op dat het haar niet duidelijk is in hoeverre de bank de consument geïnformeerd heeft over de mogelijkheid om – ondanks de blokkade – over zijn spaargeld te kunnen beschikken. Het is echter ook niet gebleken dat de consument de bank hiernaar gevraagd heeft. Gelet op zijn (gestelde) wens om met zijn spaargeld te gaan beleggen, had het wel op zijn weg gelegen om de bank hiernaar te vragen.

3.12 Dus ook het tweede klachtonderdeel is ongegrond. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden Aegon Bank N.V.

11. Blokkade van uw Aegon Rekening

11.1 Op uw verzoek zullen wij uw **Aegon Rekening** blokkeren.

11.2 Wij kunnen uw **Aegon Rekening** blokkeren. Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat:
a. u zich niet houdt aan onze Veiligheidsregels (zie artikel 22);
b. er sprake is van fraude of een vermoeden van fraude; of
c. er oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van uw **Aegon Rekening** of wij vermoeden dat dit het geval is.
Is uw **Aegon Rekening** geblokkeerd en wilt u deze deblokkeren? Neemt u dan contact op met onze Klantenservice. U bereikt onze klantenservice op telefoonnummer 088 344 12 34. Dat kan op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur.

11.3 Wij blokkeren uw **Aegon Rekening** ook in de volgende gevallen:
a. als er op uw **Aegon Rekening** beslag is gelegd;
b. als u door de rechter failliet bent verklaard;
c. als de wettelijke schuldsanering op u van toepassing is verklaard;
d. als u onder curatele bent gesteld; of
e. zodra u laat weten dat u gaat scheiden of gescheiden bent en de **Aegon Rekening** een **gezamenlijke rekening** met uw echtgenoot betreft.

11.4 Als uw **Aegon Rekening** geblokkeerd is, kunnen er geen **opdrachten** worden gegeven.

11.5 Als er geen reden meer is om uw **Aegon Rekening** te blokkeren, heffen wij de blokkade op.