Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0168

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	American Express Europe SA, met haar bijkantoor American Express Europe S.A. (Netherlands Branch) mede gevestigd te Amsterdam, verder te noemen American Express
Datum uitspraak	28 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Identificatieprocedure. De consument klaagt over de wijze waarop American Express invulling geeft aan haar identificatieprocedure. Hij stelt zich op het standpunt dat de identificatieprocedure niet voldoet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. De commissie is van oordeel dat American Express haar identificatieprocedure heeft vormgegeven conform hetgeen van haar verwacht wordt en de eisen die de wet daaraan stelt. De vordering 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van American Express; 4) de repliek van de consument; 5) de brief van American Express van 12 juli 2022; 6) de e-mail van de consument van 8 augustus 2022 en 7) de dupliek van American Express.

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 American Express 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 heeft via American Express een zogenoemde Flying Blue American Express Silver creditcard afgenomen.

2.2 In december 2020 heeft American Express de consument benaderd voor het uitvoeren van een identificatieprocedure in het kader van cliëntenonderzoek. Op 18 maart 2021 heeft American Express aan de consument per e-mail bevestigd dat hij de procedure met goed gevolg doorlopen heeft.

2.3 Op 16 februari 2022 heeft American Express aan de consument opnieuw verzocht zich te identificeren. In haar brief schrijft zij:

> *"Als financiële dienstverlener controleren we regelmatig uw gegevens. Soms vragen we klanten zich opnieuw te identificeren. Hiermee dragen wij bij aan het voorkomen van onder andere witwassen en terrorismefinanciering (Wwft) en zorgen we samen voor een veilige maatschappij."*

2.4 Per brief van 6 maart 2022 heeft de consument daartegen bezwaar gemaakt. De consument heeft van American Express geen reactie ontvangen op zijn bezwaar. Op enig moment heeft American Express de consument het gebruik van zijn creditcard ontzegd. Hierover heeft de consument telefonisch contact opgenomen met American Express waarna de blokkade van de creditcard is opgeheven.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de wijze waarop American Express invulling geeft aan haar cliëntenonderzoek. Hij kan zich niet kan verenigen met de frequentie waarmee American Express om identificatie verzoekt en ook niet met de wijze waarop hij zich vervolgens dient te identificeren.

2.6 Tijdens de procedure bij Kifid heeft American Express erkend dat zij ten onrechte de consument opnieuw benaderd heeft in februari 2022. Nu de vorige identificatie-procedure begin 2021 heeft plaatsgevonden, was er aldus American Express geen reden om de consument in 2022 opnieuw te verzoeken zich te identificeren. Hiervoor heeft zij haar excuses aangeboden. De consument heeft daarop aangegeven dat daarmee zijn klacht ten aanzien van de frequentie van de identificatieprocedure is komen te vervallen.

2.7 Wel handhaaft de consument zijn klacht omtrent de wijze van identificatie. De consument vordert dat de identificatieprocedure van American Express wordt ingericht conform de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld alsmede de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Daartoe voert hij het volgende aan.

2.8 De consument stelt dat hij kwalificeert als een uiteindelijk belanghebbende zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 Wet voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft). Op grond daarvan is het verstrekken van een kopie van het paspoort voldoende. Het aanleveren van aanvullende documentatie is overbodig, aldus de consument.

Door naast een kopie van het paspoort eveneens een afschrift van een brief van de overheid of een financiële instelling op te vragen, maakt American Express onnodig inbreuk op de privacy van de consument, zo stelt hij. De opvatting van American Express dat zij ook verificatie nodig heeft van het woonadres van de consument, vindt geen grondslag in de wet.

2.9 Mocht er al een grondslag bestaan voor verificatie van het woonadres van de consument, dan is het volgens de consument voldoende dat hij de brief van American Express heeft ontvangen en daarop acteert. Dit feit zou American Express voldoende duidelijkheid moeten geven over het adres van de consument. Een brief van de overheid of een financiële instelling zullen niet meer duidelijkheid bieden, aldus de consument.

Het verweer

2.10 American Express heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze procedure over?

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat American Express cliëntenonderzoek dient uit te voeren. Partijen verschillen echter van mening over de wijze waarop American Express de identificatieprocedure binnen dit cliëntenonderzoek vormgeeft. De commissie zal daarom een oordeel moeten geven over de wijze waarop American Express haar identificatieprocedure heeft ingericht en of de consument door deze identificatieprocedure onevenredig benadeeld wordt.

Het juridisch kader

3.2 De commissie neemt als uitgangspunt dat de verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) daarvoor een grondslag biedt. Eén van die grondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is voor het voldoen aan een wettelijke verplichting.[1] De op een financiële instelling als American Express rustende verplichting tot het uitvoeren van cliëntenonderzoek en het identificeren van haar cliënten volgt uit de Wet voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft).[2] Eveneens rust op de financiële instelling de plicht om redelijke maatregelen te nemen om de gegevens die inzake het cliëntenonderzoek worden verzameld, actueel te houden.[3]

[1] Artikel 6 lid 1 onder c AVG.
[2] Artikel 3 lid 1 en lid 2 onder a Wwft.
[3] Artikel 3 lid 11 Wwft.

Het is American Express dus op grond van de AVG en de Wwft toegestaan om persoonsgegevens van haar klanten te verwerken.

3.3 Daarbij geldt het beginsel van dataminimalisatie: American Express mag alleen gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor de gegevens worden verwerkt.[4] In de Wwft is vastgelegd welke gegevens in het kader van het cliëntenonderzoek ten minste moeten worden vastgelegd en bewaard.[5] Gegevens die niet in dit artikel worden genoemd, mogen in beginsel niet verwerkt worden. Als een financiële instelling meer gegevens wilt verwerken, dan zal zij moeten kunnen uitleggen waarom dit noodzakelijk is.[6]

3.4 Het is een financiële instelling daarbij toegestaan om haar eigen beleid voor cliëntenonderzoek te formuleren.[7] Daarbij geldt dat de intensiteit van het onderzoek moet worden afgestemd op het risico dat met het type cliënt of het product gepaard gaat.[8] Indien uit de door de financiële instelling uitgevoerde risicobeoordeling blijkt dat de cliënt een laag risico op witwassen of financiering van terrorisme met zich meebrengt, mag de financiële instelling volstaan met een vereenvoudigd cliëntenonderzoek.[9]

Kwalificeert de consument als een uiteindelijk belanghebbende (UBO)?

3.5 De consument heeft aangevoerd dat hij kwalificeert als een uiteindelijk belanghebbende (oftewel: UBO) in de zin van artikel 1 van de Wwft. Dit brengt, aldus de consument, met zich mee dat het verstrekken van een kopie van zijn paspoort voldoende is.[10] Het aanleveren van aanvullende documentatie ter verificatie van zijn adres vindt volgens de consument geen grondslag in de wet.

3.6 De commissie stelt vast dat de consument hier een onjuist uitgangspunt hanteert. Op grond van artikel 1 lid 1 van de Wwft is een UBO een *"natuurlijke persoon die de uiteindelijke eigenaar is van of zeggenschap heeft over een cliënt, dan wel de natuurlijke persoon voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt verricht."* Door American Express is aangevoerd dat de aan de consument verstrekte creditcard een consumentenkaart betreft. Er is geen sprake van verstrekking van een creditcard aan een juridische entiteit waarvan de consument eigenaar is of waarover de consument zeggenschap heeft.

---

[4] Artikel 5 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 33 lid 2 Wwft.
[6] Zie ook de Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), hoofdstuk 8.3, te vinden via www.rijksoverheid.nl.
[7] Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0879, te vinden via www.kifid.nl.
[8] Zie ook Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), hoofdstuk 5.1, te vinden via www.rijksoverheid.nl.
[9] Artikel 6 lid 1 Wwft.
[10] De consument beroept zich daarbij op artikel 33 lid 2 Wwft.

De consument heeft ook niets aangevoerd dat het tegendeel bewijst. De commissie stelt op grond daarvan dan ook vast dat de consument derhalve kwalificeert als cliënt en niet als UBO.[11]

Voldoet de identificatieprocedure van American Express aan de wettelijke eisen?

3.7 De consument stelt dat American Express hem ten onrechte verzocht heeft een afschrift te overleggen van een brief van een overheidsinstantie of financiële instelling. American Express heeft daartegen aangevoerd dat het haar op grond van de Wwft toegestaan is om het woonadres van de consument te verifiëren en dat zij daarbij gekozen heeft om dit te doen via overheids- of bankcommunicatie. Het enkele feit dat de consument de brief van American Express heeft ontvangen, is volgens American Express onvoldoende nu het gehanteerde adres ook een correspondentieadres zou kunnen zijn. Daarmee kan zij het woonadres van de consument niet verifiëren.

3.8 De Wwft bepaalt dat indien de klant van een financiële instelling zoals American Express kwalificeert als cliënt (zijnde een natuurlijk persoon), de identiteit van de klant wordt geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron,[12] waaronder een geldig paspoort.[13] Welke gegevens American Express in dit kader dient vast te leggen en te bewaren, volgt uit artikel 33 lid 2 onder a van de Wwft:

> *"De geslachtsnaam, de voornamen, de geboortedatum, het adres en de woonplaats (…), of een afschrift van het document dat een persoonidentificerend nummer bevat en aan de hand waarvan verificatie van de identiteit heeft plaatsgevonden; (…)"*[14]

3.9 Anders dan de consument stelt, volgt uit de Wwft derhalve eveneens dat American Express het adres en de woonplaats van de consument dient te verifiëren. Daarnaast stelt de commissie vast dat American Express geen toegang heeft tot de Basisregistratie Personen (BRP). Identificatie op basis van enkel het paspoort van de consument is derhalve onvoldoende om conform de eisen van de Wwft ook het woonadres van de consument vast te stellen. Deze informatie is immers niet opgenomen in een paspoort.

3.10 Naar het oordeel van de commissie is het American Express derhalve toegestaan om de consument om een document te verzoeken waaruit zijn woonadres blijkt. Dat zij daarbij binnen haar eigen beleid kiest voor een afschrift van een brief van een overheidsinstantie of een financiële instelling is niet onredelijk, nu de Wwft vereist dat er door een cliënt documenten worden verstrekt uit een onafhankelijke en betrouwbare bron.

---

[11] Artikel 1 lid 1 Wwft.
[12] Artikel 11 lid 1 Wwft.
[13] Artikel 4 lid 1 Uitvoeringsregeling Wwft.
[14] Artikel 33 lid 2 onder a Wwft.

Het standpunt van de consument dat het feit dat hij reageert op de brief van American Express voldoende is om aan te tonen dat hij de brief heeft ontvangen, gaat hier niet op. Immers kan er, zoals American Express ook heeft aangevoerd, sprake zijn van een correspondentieadres waarbij American Express nog niet de zekerheid heeft dat de consument daar ook daadwerkelijk woont. Een afschrift van een brief van de overheid of financiële instelling biedt deze zekerheid wel.

Conclusie

3.11 De commissie is van oordeel dat de identificatieprocedure van American Express voldoet aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld. Er is geen sprake van schending van de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit en de consument wordt naar het oordeel van de commissie niet onevenredig benadeeld door deze wijze van identificatie. De klacht van de consument is ongegrond.

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 wet- en regelgeving

In deze bijlage is de in de uitspraak genoemde relevante wet- en regelgeving opgenomen.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

In de Wwft zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(…)

cliënt: natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie een zakelijke relatie wordt aangegaan of die een transactie laat uitvoeren;

(…)

uiteindelijk belanghebbende: natuurlijke persoon die de uiteindelijke eigenaar is van of zeggenschap heeft over een cliënt, dan wel de natuurlijke persoon voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt verricht;

(…)

Artikel 3

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

(…)

11. Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden. (…)

Artikel 6

1. In afwijking van artikel 3, tweede tot en met vierde lid, kan een instelling een vereenvoudigd cliëntenonderzoek verrichten indien een zakelijke relatie of transactie naar haar aard een laag risico op witwassen of financieren van terrorisme met zich brengt. De instelling houdt daarbij ten minste rekening met de in bijlage II bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicofactoren.

(…)

Artikel 11

1. *Indien de cliënt (…) een natuurlijk persoon is, wordt diens identiteit geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron. Bij ministeriële regeling kunnen documenten, gegevens of inlichtingen worden aangewezen op basis waarvan kan worden voldaan aan het in de vorige zin bepaalde.*

(…)

Artikel 33

1. *Een instelling die op grond van deze wet cliëntenonderzoek heeft verricht (…), legt op opvraagbare wijze de documenten en gegevens vast die zijn gebruikt voor de naleving van het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vierde lid, (…) artikel 6, eerste en tweede lid (…).*

2. *Onder de documenten en gegevens, bedoeld in het eerste lid, zijn ten minste begrepen:*

    a. *van natuurlijke personen, niet zijnde uiteindelijk belanghebbenden als bedoeld in artikel 1, eerste lid:*

        i. *de geslachtsnaam, de voornamen, de geboortedatum, het adres en de woonplaats, dan wel de plaats van vestiging van de cliënt alsmede van degene die namens die natuurlijke persoon optreedt, of een afschrift van het document dat een persoonidentificerend nummer bevat en aan de hand waarvan de verificatie van de identiteit heeft plaatsgevonden;*

        ii. *de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het document met behulp waarvan de identiteit is geverifieerd;*

(…)

Uitvoeringsregeling Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

In de Uitvoeringsregeling is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 4

1. *Als documenten op basis waarvan kan worden voldaan aan artikel 11, eerste lid, eerste volzin, van de wet worden aangewezen:*

    a. *een geldig paspoort;*

(…)

Verordening (EU) 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG)

In de AVG zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. *Persoonsgegevens moeten:*

    a. *(…)*

    b. *(…)*

    c. *toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt ("minimale gegevensverwerking");*

(…)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. *De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*

    a. *(…)*

    b. *(…)*

    c. *de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*

(…)