Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0250

(mr. K. Engel, voorzitter, mr. H. Wammes, mr. P.J. Neijt, leden en
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindiging bancaire relatie. Registratie persoonsgegevens CAAML-register. De bank heeft informatie gevraagd aan de consument over bepaalde transacties op haar bankrekening. De consument heeft verklaard hier geen antwoord op te kunnen geven omdat de transacties zijn verricht door haar inmiddels ex-partner. Hij had toegang tot de rekening van de consument. De bank heeft daaruit geconcludeerd dat zij het clientonderzoek niet kan afronden en heeft als gevolg hiervan de bancaire relatie met de consument beëindigd en haar gegevens geregistreerd in het interne CAAML-register van de bank. De consument heeft hiertegen geprotesteerd en gevorderd dat de bank de relatie herstelt, de registratie verwijdert en excuses maakt voor de gang van zaken. De commissie heeft geoordeeld dat de bank daartoe in de gegeven omstandigheden niet gehouden kan worden. De vorderingen van de consument zijn 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 aanvullende informatie van de consument op verzoek van Kifid; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S.J. Nijssen, kantoorhoudende te Goes.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 januari 2024. Op de hoorzitting was de gemachtigde van de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 1], legal counsel en mr. [naam 2], interim legal counsel.

1.4 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 hield vanaf 2008 een betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

2.2 Bij brief van 5 januari 2022 heeft de bank de consument bericht dat zij vragen heeft over bepaalde transacties op de betaalrekening van de consument.

2.3 Op 11 februari 2022 heeft de bank de consument bericht:

"Onlangs hebben wij contact gehad inzake transacties op uw rekening. De door u aangeleverde informatie en/of documentatie is beoordeeld. Wij bevestigen hierbij dat ons informatieverzoek is gesloten. Wij willen u bedanken voor uw medewerking en u laten weten dat wij op dit moment geen verdere vragen hebben.

Waarom hebben wij deze vragen gesteld?
De wet- en regelgeving in Nederland legt, met als doel de veiligheid en integriteit van de financiële dienstverlening te waarborgen, financiële instellingen bepaalde verplichtingen op. Op grond van deze wettelijke regelingen is ABN AMRO Bank N.V. verplicht om voortdurend een klanten-onderzoek te doen.

Indien de bank in de toekomst nog vragen heeft dan wordt er opnieuw contact met u opgenomen.

Wij danken u nogmaals voor uw medewerking en hopen u zo voldoende te hebben geïnformeerd."

2.4 Op 7 september 2022 heeft de bank opnieuw contact opgenomen met de consument over de eerder genoemde transacties. Daarop volgden verschillende contactmomenten en vragenbrieven van de bank.

2.5 Op 1 februari 2023 heeft de bank de consument te kennen gegeven dat zij heeft besloten de bancaire relatie te beëindigen. De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt.

2.6 Op 28 februari 2023 heeft de bank laten weten dat zij blijft bij haar besluit, om de bancaire relatie te beëindigen, en dat zij de persoonsgegevens van de consument zal opnemen in haar CAAML-register voor de duur van 5 jaar.

2.7 De consument heeft nadat haar betaalrekening bij de bank is opgezegd, bij andere aanbieders een aanvraag ingediend. Ze is bij drie andere aanbieders afgewezen, waarna ze bij de bank een basisbetaalrekening heeft aangevraagd. Deze heeft ze bij de bank verkregen.

2.8 De consument heeft zich bij de bank beklaagd over de gang van zaken. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument heeft gevorderd dat de bancaire relatie wordt hersteld, dat de registratie in het CAAML-register wordt verwijderd en dat de bank excuses maakt voor de hele gang van zaken. De consument heeft daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.10 De inmiddels ex-partner van de consument had toegang tot haar betaalrekening. In een relatie is dat heel gebruikelijk, aldus de consument. De consument had geen weet van de transacties die de ex-partner op haar bankrekening deed, en zij heeft hem zeker geen toestemming gegeven voor het verrichten van ongebruikelijke transacties op haar rekening. Nadat de bank contact met haar opnam en vragen stelde, heeft ze haar ex-partner hiermee geconfronteerd. Deze heeft echter alle contacten verbroken en zij heeft geen antwoord gekregen op haar vragen over de betreffende transacties.

2.11 De consument heeft haar volledige medewerking verleend aan de bank. Meer informatie heeft zij niet. De bank heeft op onjuiste gronden haar persoonsgegevens geregistreerd en de bancaire relatie beëindigd. Bovendien heeft de bank haar per email van 11 februari 2022 laten weten dat ze de vragen naar tevredenheid heeft beantwoord en dat het informatie-verzoek is gesloten. Zij heeft daarna ook gebruik kunnen maken van haar betaalrekening. Het kwam dus als een verrassing dat de bank, zonder aanleiding daartoe, het onderzoek in september 2022 heropende. De consument heeft erop mogen vertrouwen dat de zaak met het bericht van de bank van 11 februari 2022 was afgedaan. De bank was volgens de consument dan ook niet bevoegd om het onderzoek te heropenen.

2.12 De consument heeft inmiddels een basisbetaalrekening bij de bank. Zij beklaagt zich over het aanvraagtraject hiervoor. De bank heeft daarbij onzorgvuldig gehandeld. De consument heeft de aanvraag voor de basisbetaalrekening aangetekend gestuurd naar de bank. Tot tweemaal toe heeft de bank gesteld dat zij de stukken niet heeft ontvangen. Toen de consument voor de derde maal door de bank werd verzocht om de aanvraag in te sturen is een derde voor haar in de bres gesprongen, waarna de bank heeft toegegeven dat ze de stukken al in haar bezit had. Hierdoor is de consument twee maanden verstoken geweest van een betaalrekening. De bank heeft haar hiervoor matig gecompenseerd met een vergoeding van € 150,-.

Het verweer van de bank

2.13 De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe heeft de bank, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.14 Naar aanleiding van het cliëntonderzoek zijn bij de bank vragen opgekomen over transacties op de betaalrekening van de consument die verband houden met het volgende:
in de periode juni 2019 tot en met juni 2021 is in totaal € 53.061,- ontvangen van een derde; in de periode oktober 2020 tot en met juni 2021 is in totaal € 25.180,- ontvangen van een zakelijke betaalrekening; in de periode april 2019 tot en met april 2020 is van de betaalrekening in totaal € 45.690,- aan contanten opgenomen en tussen september 2020 en juni 2022, is in totaal € 40.210,- vanaf de betaalrekening overgemaakt naar een Limited (Ltd.).

2.15 Teneinde duidelijkheid te verkrijgen over de herkomst van de gelden ten aanzien van bovengenoemde transacties heeft de bank de consument meermaals (schriftelijk en telefonisch) vragen gesteld. De consument heeft de vragen niet kunnen beantwoorden. Ook heeft zij niet kunnen aantonen dat haar ex-partner daadwerkelijk de transacties heeft verricht. Maar zelfs al zou dat vast komen te staan, dan heeft te gelden dat de consument in strijd heeft gehandeld met de veiligheidsvoorschriften van de bank waarin staat dat klanten hun pincode(s) en (betaal)passen niet met derden mogen delen. De consument heeft de bank hiermee blootgesteld aan onaanvaardbare risico's (op witwassen en/of terrorisme-financiering). Op de betaalrekening van de consument hebben transacties plaatsgevonden die niet verklaard kunnen worden. Daarom heeft de bank de bancaire relatie met de consument beëindigd. De bank verwijst hiervoor naar artikel 5 lid 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme (Wwft).

2.16 Om richting te geven aan de wijze waarop banken aan deze wettelijke verplichting uitvoering geven, heeft De Nederlandsche Bank, de Leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en Sanctiewet (de Leidraad) opgesteld. Voor de beëindiging van de bancaire relatie is het niet noodzakelijk dat de klant betrokken is bij criminele activiteiten. De consument draagt volgens de bank de verantwoordelijkheid voor de transacties op haar betaalrekening. De transacties waar de bank vragen over heeft, hebben over een langere periode plaatsgevonden en het is niet aannemelijk dat de consument gedurende deze hele periode de transacties niet heeft opgemerkt. De bank heeft daarnaast ook op grond van artikel 35 van de ABV de bevoegdheid om de bancaire relatie te beëindigen.

2.17 Bij Wwft-gerelateerde opzeggingen (zoals de onderhavige) plaatst de bank de NAW-gegevens van de consument in haar CAAML-register voor een bepaalde duur. Het gevolg van deze (uitsluitend interne) aantekening in de administratie van de bank is dat de bank op het moment dat de consument weer een aanvraag zou doen bij de bank binnen de registratietermijn voor een product of dienst, de bank wordt geattendeerd op de registratie.

Dit is van belang voor de bank om te voorkomen dat opnieuw een relatie met de consument wordt aangegaan zonder dat de risico's zorgvuldig door de bank (of een groepsmaatschappij) zijn beoordeeld.

2.18 De consument heeft volgens de bank geen rechtens te respecteren belang bij toewijzing van haar vorderingen. Zij heeft inmiddels een basisbetaalrekening en kan dus deelnemen aan het economisch verkeer.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In dit geschil gaat het om de vraag of de bank de bancaire relatie met de consument mocht beëindigen en of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in haar CAAML-register. De commissie zal hierna eerst ingaan op het klachtonderdeel dat ziet op de beëindiging van de bancaire relatie. Daarna besteedt de commissie aandacht aan de registratie in het CAAML-register. Tot slot bespreekt de commissie het klachtonderdeel over het aanvraagtraject voor de basisbetaalrekening.

Klacht over de beëindiging van de bancaire relatie

3.2 De bank is in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV. Op grond van die bepaling staat het de bank vrij de relatie met de consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan de consument is medegedeeld.

3.3 De commissie merkt daarbij op dat de rechten en verplichtingen van partijen niet alleen worden bepaald door afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt, maar ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheersen. Zie hiervoor artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De verplichting voor de bank om rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument is ook opgenomen in artikel 2 ABV. Enerzijds wordt meegewogen het belang van de consument om te kunnen deelnemen aan het bancaire verkeer en de bijzondere maatschappelijke positie van de bank hierbij. Anderzijds geldt dat de bank de verantwoordelijkheid heeft voor het beperken van risico's in het betalingsverkeer.[1]

3.4 Vast is komen te staan dat zich op de betaalrekening van de consument transacties hebben voorgedaan die tot vragen bij de bank hebben geleid.

[1] Zie Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031), GC Kifid 2017-267 en 2020-637.

Voorts is komen vast te staan dat de consument geen toelichting heeft kunnen geven omdat de transacties door haar toenmalige partner zijn gedaan, welke zij de beschikking heeft gegeven over haar betaalrekening. De toenmalige partner heeft gedurende een langere periode gebruik gemaakt van de betaalrekening van de consument.

3.5 Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden is naar het oordeel van de commissie de opzegging door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Daarbij neemt de commissie in haar beoordeling mee dat de bank een redelijke opzegtermijn heeft gehanteerd en dat voor de consument inmiddels een basisbetaalrekening is geopend. Haar belang bij herstel van de relatie is gelet op die omstandigheid onvoldoende zwaarwegend. Daarnaast heeft de consument de veiligheidsvoorschriften van de bank geschonden door haar toenmalige partner toegang te geven tot haar betaalrekening en gedurende deze periode haar betaalrekening niet te controleren. De commissie is het met de bank eens dat de transacties die door de toenmalige partner hebben plaatsgevonden op de betaalrekening van de consument, onder deze omstandigheden voor rekening en risico komen van de consument in haar relatie tot de bank. De bank is niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

Het bericht van de bank van 11 februari 2022

3.6 De consument heeft aangevoerd dat zij uit het bericht van de bank van 11 februari 2022 (zie overweging 2.3) heeft mogen concluderen dat het onderzoek door de bank was afgerond. De maatregelen die de bank nadien heeft getroffen zijn volgens de consument op onjuiste gronden gedaan en dienen teruggedraaid te worden. De bank heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat het bericht van 11 februari 2022 een standaardbericht was en dat de betreffende afdeling van de bank het onderzoek later pas goed heeft opgepakt (in verband met werkdruk).

3.7 De commissie oordeelt dat de consument weliswaar uit het bericht van de bank kon afleiden dat het onderzoek was afgerond, gelet op de woorden ‘is beoordeeld’, maar dat de bank daarmee niet het recht heeft verwerkt om enige tijd daarna het onderzoek opnieuw op te pakken. De bank had daarvoor, in de omstandigheden van dit geval, voldoende aanleiding (zie overweging 2.14). Daarnaast is niet gesteld dat de consument in haar belangen is geschaad door deze mededeling van de bank. Zij moet in staat worden geacht om de (opnieuw) gerezen vragen van de bank (nogmaals) te beantwoorden.

3.8 De commissie verzoekt de bank om notie te nemen van de omstandigheid dat de bewoordingen in de standaardbrief bepaalde verwachtingen hebben gewekt bij de consument, de commissie concludeert echter tot ongegrondheid van dit klachtonderdeel van de consument.

De registratie in het CAAML-register

3.9 De bank heeft de gegevens van de consument in haar CAAML-register geplaatst voor de duur van 5 jaar. De consument vordert dat deze registratie wordt verwijderd.

3.10 De commissie overweegt dat het opnemen van de persoonsgegevens op de interne waarschuwingslijst een verwerking van persoonsgegevens is en moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[2] Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn. De bank moet op grond van artikel 6 lid 1 sub f van de AVG een afweging maken tussen het belang van de bank om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de betrokken persoon om niet geregistreerd te staan.[3] Bij die verwerking dienen de criteria zoals opgenomen in artikel 5 AVG in acht te worden genomen. In artikel 5, eerste lid, onder b AVG is ten eerste bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden moeten worden verzameld en ten tweede mogen zij niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt. Lid 1 onder e van dat artikel bepaalt dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan voor het doeleinde van de verwerking noodzakelijk is (de zogenoemde opslagbeperking of bewaartermijn). De bank dient zelf de bewaartermijn te bepalen, rekening houdende met het beginsel van opslag-beperking.

3.11 De bank heeft toegelicht dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd omdat zij, dat wil zeggen de bank, niet (voldoende) heeft kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. Zij heeft met de opname van de persoons-gegevens van de consument in het CAAML-register tot doel te voorkomen dat opnieuw een relatie met de consument wordt aangegaan binnen de registratietermijn, zonder dat de risico's afdoende zijn gemitigeerd. Voormalige klanten van de bank worden in het CAAML-register geplaatst als de bank afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet (meer) kan voldoen aan haar wettelijke (Wwft) verplichtingen.

3.12 Gelet op de hiervoor genoemde maatstaf rechtvaardigen naar het oordeel van de commissie de door de bank aangevoerde omstandigheden (zie daarvoor ook de overwegingen 2.15 en 2.17) de registratie van de gegevens van de consument in het CAAML-register. De bank heeft voldoende aangetoond dat zij een belang heeft bij de registratie. De consument heeft niet onderbouwd waarom haar belang bij het verwijderen van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het handhaven ervan.

---

[2] Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
[3] Zie ook Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

De commissie ziet geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de registratie te verwijderen. Ook is het de commissie wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie zouden moeten leiden dat 5 jaar disproportioneel is. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een vermelding in het CAAML-register beperkt zijn, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank. De CAAML-registratie belet de consument niet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Daarnaast is voor de consument een basisbetaalrekening geopend bij de bank. Dit klachtonderdeel van de consument wordt afgewezen.

De aanvraag voor de basisbetaalrekening

3.13 De consument heeft zich beklaagd over het aanvraagtraject bij de bank voor het verkrijgen van een basisbetaalrekening. De werkwijze van de bank ten tijde van de aanvraag liet te wensen over, dat is ook door de bank erkend. De bank heeft hiervoor excuses aangeboden en een compensatiebedrag betaald aan de consument. Het is de commissie niet duidelijk wat de consument ten aanzien van dit klachtonderdeel vordert en naar het oordeel van de commissie kan de bank in dit kader niet tot meer worden gehouden dan zij al heeft gedaan. Dit klachtonderdeel kan ook niet leiden tot toewijzing van de overige vorderingen van de consument.

De vordering voor excuses van de bank

3.14 De consument heeft excuses van de bank gevorderd met betrekking tot de hele gang van zaken. Nu de klachtonderdelen over de beëindiging van de rekening en de registratie van de persoonsgegevens niet gegrond zijn bevonden en de bank reeds excuses heeft gemaakt voor haar werkwijze ten tijde van het aanvraagtraject voor de basisbetaalrekening, kan deze vordering niet worden toegewezen.

Tot slot

3.15 Het verweer van de bank dat inhoudt dat de consument geen rechtens te respecteren belang heeft bij toewijzing van haar vorderingen laat de commissie gelet op het voorgaande buiten beschouwing.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 en de Algemene Bankvoorwaarden

De Algemene Bankvoorwaarden

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 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.

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

§ 2.1. Cliëntenonderzoek

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;
b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, (...)
c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;
e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.
(...)
5 Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;
b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;
c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;
d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;
f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;
g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.
6 Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.

7 In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel n, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,– bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,– of meer.

8 Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.
9 Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.

10 Het eerste tot en met het negende lid en het elfde lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel o.

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.

12 De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Externe link :Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64). (...)

Artikel 5
1 Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij:
a. zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3, of ten aanzien van die cliënt onderzoek is verricht conform artikel 3 of op daarmee overeenkomende wijze door:
1°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdelen a tot en met e, met zetel in Nederland of een andere lidstaat;
2°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, waaraan een vergunning als bedoeld in artikel 3, eerste en tweede lid, of artikel 4, eerste lid, onderdeel c, van de Wet toezicht trustkantoren 2018 is verleend;
3°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, tweede lid en derde lid, of een bijkantoor daarvan met zetel onderscheidenlijk vestigingsplaats in Nederland of een andere lidstaat;
4°. een instelling als bedoeld onder 1° of 3°, met zetel in een door Onze Minister van Financiën aangewezen staat die geen lidstaat is, in welke staat wettelijke voorschriften van toepassing zijn die gelijkwaardig zijn aan het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vijfde en achtste lid, en artikel 8, eerste lid, en er toezicht wordt uitgeoefend op de naleving van die voorschriften, of een bijkantoor van de instelling in Nederland;
5°. een bijkantoor of meerderheidsdochteronderneming, gevestigd in een staat die geen lidstaat is, van een instelling als bedoeld onder 1° of 3° met vestiging in Nederland of in een andere lidstaat, indien het bijkantoor of de meerderheidsdochteronderneming deel uitmaakt van dezelfde groep en volledig voldoet aan de op het niveau van de groep geldende gedragslijnen en procedures overeenkomstig artikel 2f, eerste tot en met derde lid;
(...)
3 Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

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:
(...)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.