Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0483

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	22 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bank heeft niet aangetoond dat de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument (uitsluitend) op de officiële geslachtsnaam van de consument dient te staan. De bank heeft, in strijd met een eerder gemaakte afspraak, de tenaamstelling daarom onterecht gewijzigd. De commissie beslist dat de bank de tenaamstelling herstelt naar alleen de gehuwde (achter)naam van de consument.

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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 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 heeft in 2014 een betaalrekening geopend bij de bank. Daarbij heeft zij zich geïdentificeerd met haar paspoort. Op verzoek van de consument is destijds de tenaamstelling van haar betaalrekening gewijzigd naar haar gehuwde achternaam.

2.2 Na een aanvraag van een betaalrekening voor haar dochter in 2025 heeft de consument zich (opnieuw) geïdentificeerd bij de bank met haar paspoort.

De bank heeft vervolgens de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument gewijzigd naar (alleen) de 'geslachtsnaam' van de consument.

2.3 De consument heeft daartegen bezwaar gemaakt bij de bank. De bank heeft de tenaamstelling echter niet meer willen wijzigen naar de gehuwde achternaam van de consument. Het geschil hierover heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en vordering

2.4 Volgens de consument heeft zij op grond van artikel 1:9 van het Burgerlijk Wetboek (BW) het recht om enkel haar gehuwde achternaam te voeren. Dat in de administratie van de bank ook haar 'geslachtsnaam' staat genoteerd, acht de consument begrijpelijk, maar dat hoeft niet te betekenen dat (uitsluitend) deze achternaam door de bank gebruikt moet worden voor de tenaamstelling van haar betaalrekening.

2.5 De bank heeft de tenaamstelling zonder aankondiging of toelichting aangepast. De consument heeft geen (algemene) informatie van de bank ontvangen over nieuwe regels over de tenaamstelling. Nadat zij zelf contact met de bank had opgenomen, bleek uit de beantwoording van de bank dat het in het systeem niet (meer) mogelijk is om het aan te passen en dat de bank zich gehouden acht de geslachtsnaam te hanteren omdat het moet overeenkomen met de naam op het identiteitsdocument. De consument heeft hier hinder van ondervonden, aangezien derden haar niet meer in hun bankcontacten konden vinden, dan wel de naam niet meer paste bij het rekeningnummer, waardoor zij het niet vertrouwden.

2.6 De bank heeft voor de wijze waarop zij de tenaamstelling heeft aangepast – zonder de consument daarover vooraf te informeren – haar excuses aangeboden. Volgens de consument heeft de bank daarbij ook de toezegging gedaan dat de tenaamstelling kan worden gewijzigd in een combinatie van de gehuwde- en geslachtsnaam.

2.7 Voor zover de bank heeft aangegeven dat zij gehouden is om de officieel vastgestelde naam (de geslachtsnaam) consequent te gebruiken in de administratie, omdat deze gegevens worden gedeeld met andere instellingen, zoals de Belastingdienst, die op juiste identificatie moeten kunnen vertrouwen, heeft de consument aangevoerd dat dit geen probleem hoeft te zijn. Bij de Belastingdienst is zij ook bekend onder haar gehuwde achternaam en daar is dat kennelijk geen probleem. En ook haar kentekenbewijs staat op haar gehuwde achternaam.

2.8 De bank heeft het belang van de 'naamswisseling' volgens de consument niet aannemelijk gemaakt. De bank gebruikt de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) om een kennelijke systeemverandering in haar administratie te legitimeren, terwijl uit het feitelijk handelen van de bank blijkt dat het hanteren van de gehuwde achternaam geen probleem is zolang er verder niets wijzigt.

2.9 De consument vordert een verklaring voor recht dat de bank gehouden is te accepteren dat de consument uitsluitend haar gehuwde achternaam mag voeren bij de tenaamstelling van haar betaalrekening.

Het verweer

2.10 De bank heeft onder andere de volgende verweren gevoerd.

2.11 Op het paspoort van de consument staat haar geslachtsnaam vermeld als de officiële en juridisch erkende naam volgens de Basisregistratie Personen (hierna: BRP). Omdat deze naam niet overeen kwam met de gegevens uit de interne bankadministratiesystemen, is de tenaamstelling in de administratie van de bank automatisch aangepast, zodat deze weer overeenkomt met de officiële gegevens uit het paspoort en de BRP. De wijziging vond volgens de bank dus niet willekeurig en ongevraagd plaats, maar als gevolg van een verplichte verificatie in het kader van wettelijke identificatie- en integriteitseisen. Op grond van de Wwft is de bank verplicht om de identiteit van haar klanten vast te stellen en te verifiëren (zie artikel 3 lid 2 sub a Wwft). Ook dient de bank op grond van artikel 3 lid 11 Wwft de gegevens die ze hiervoor verzamelt actueel te houden. Uit artikel 33 sub 2 lid a onder 1 Wwft volgt dat onder andere (ook) de geslachtsnaam moet worden vastgelegd. Dit staat ook in artikel 7 van de Algemene Bankvoorwaarden. Volgens de bank vloeit daaruit voort dat zij de persoonsgegevens, waaronder de naam, exact moet overnemen zoals vermeld op het officiële identiteitsdocument en dat zij daarvan niet mag afwijken omdat dit de betrouwbaarheid van klantidentificatie en transacties zou ondermijnen.

2.12 Volgens de bank is zij daarnaast gehouden de officieel vastgestelde naam consequent te gebruiken in productadministratie en tenaamstelling omdat deze gegevens worden gedeeld met andere instellingen die op juiste identificatie moeten kunnen vertrouwen.

2.13 Volgens de bank betekent artikel 1:9 BW niet dat zij verplicht is om de geslachtsnaam te gebruiken in formele administratieve of systeemtechnische aanduidingen. De gehuwde achternaam kan in sommige gevallen aanvullend worden vermeld voor klantvriendelijkheid, maar het kan de officiële geslachtsnaam niet vervangen.

2.14 De bank vindt dat zij niet verplicht is om enkel de gehuwde achternaam op de betaalpas te vermelden. De bank hanteert een eigen, uniforme beleidskeuze, waarbij zij besloten heeft om (uitsluitend) de geslachtsnaam op betaalpassen te vermelden. Dat betekent niet dat per direct een nieuwe betaalpas wordt verstrekt. De uitgifte van een nieuwe betaalpas vindt plaats volgens de reguliere vervangingscyclus.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument onrechtmatig heeft aangepast van de gehuwde achternaam naar (uitsluitend) de geslachtsnaam van de consument.

3.2 In dit geval staat vast dat de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument, na opening van de betaalrekening, in 2014 op verzoek van de consument door de bank is gewijzigd naar de gehuwde achternaam van de consument. De commissie neemt deze afspraak tussen partijen als uitgangspunt. Vast staat voorts dat de bank deze afspraak zonder aankondiging (eenzijdig) heeft gewijzigd.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij een wettelijke verplichting heeft om de tenaamstelling van de betaalrekening overeen te laten komen met de officiële geslachtsnaam op het identiteitsdocument (paspoort). Volgens de bank verplichten de Wwft en de daarop gebaseerde regelgeving financiële instellingen tot eenduidige en consistente identificatie op basis van officiële identiteitsdocumenten.[1] Hoewel de commissie dit laatste onderschrijft, is zij van oordeel dat de bank onvoldoende heeft onderbouwd of aannemelijk gemaakt dat voor een eenduidige en consistente identificatie de aanpassing van de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument noodzakelijk is.

3.4 De (officiële) geslachtsnaam van de consument was immers al bekend bij de bank. Niet gebleken is dat de tenaamstelling aangepast moest worden omdat dit anders tot problemen kan leiden. De bank heeft wel gesteld dat het voeren van een andere naam dan de officiële geslachtsnaam als primaire tenaamstelling van een rekening kan leiden tot het verstrekken van gegevens aan derden (zoals bijvoorbeeld het BKR of de belastingdienst) die niet meer aansluiten bij de geverifieerde identiteit van de consument. De bank heeft dit echter verder niet onderbouwd of aannemelijk gemaakt. In de communicatie richting derden kan de bank bovendien beide achternamen vermelden en/of ook andere (persoons)gegevens verstrekken waaruit de identiteit van de consument voldoende blijkt. De gehuwde naam, zoals ook vastgelegd in de BRP, hoort bovendien bij de identiteit van de consument. Zij is wettelijk bevoegd om (ook) haar gehuwde achternaam te voeren en te gebruiken.[2] De consument staat bij de belastingdienst ook onder haar gehuwde achternaam geregistreerd en dat heeft volgens haar ook nooit tot problemen geleid. Dat het wel tot problemen leidt of kan leiden, heeft de bank dus niet of onvoldoende aangetoond.

---

[1] Op grond van artikel 3 lid 2 sub a Wwft is de bank verplicht om de identiteit van haar klanten vast te stellen en te verifiëren. Ook dient de bank deze gegevens actueel te houden; zie artikel 3 lid 10 Wwft.

[2] Zie artikel 1:9 lid 1 BW.

3.5 Voor zover de bank heeft gesteld dat de Wwft (en of andere regelgeving) verplicht(en) dat de betaalrekening op (uitsluitend) de geslachtsnaam van de consument moet staan, heeft de bank dat naar het oordeel van de commissie ook niet, of onvoldoende, aangetoond. Het (moeten) vastleggen van de geslachtsnaam in de administratie van de bank, betekent niet dat de tenaamstelling van de betaalrekening ook op de geslachtsnaam moet staan of dat deze niet (ook) op de gehuwde achternaam kan staan.

3.6 Voor zover de bank heeft aangevoerd dat het een (beleids)keuze van de bank is geweest om de klantgegevens uit haar (bank)administratiesystemen volledig overeen te laten komen met de gegevens van het identificatiemiddel, merkt de commissie op dat de bank dit dan duidelijk(er) had moeten communiceren. In dit geval heeft de bank de tenaam-stelling van de betaalrekening van de consument onaangekondigd, en daarmee onverwacht, gewijzigd. De consument heeft gesteld dat zij daardoor ineens berichten kreeg van derden die geld naar haar wilden overmaken en daarbij de melding kregen dat de naam niet (meer) overeenkwam met het rekeningnummer. De commissie acht het handelen van de bank hierbij dan ook onzorgvuldig.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat de bank de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument, in strijd met een eerder overeengekomen afspraak onterecht, en bovendien op een onzorgvuldige wijze, heeft gewijzigd. De bank heeft niet aangetoond dat de betaalrekening op (uitsluitend) de geslachtsnaam van de consument moet staan. De bank zal daarom worden opgedragen om de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument (weer) aan te passen conform de vordering van de consument.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de tenaamstelling van de betaalrekening van de consument (weer) aanpast naar alleen de gehuwde achternaam van de consument, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele bepalingen uit wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 9

1 Een vrouw die gehuwd is of die gehuwd is geweest dan wel wier partnerschap geregistreerd is of is geweest en die niet is getrouwd na beëindiging van de registratie of is hertrouwd dan wel niet een geregistreerd partnerschap is aangegaan na beëindiging van het huwelijk of opnieuw is aangegaan, is steeds bevoegd de geslachtsnaam van haar echtgenoot of van haar geregistreerde partner te voeren of aan de hare te doen voorafgaan dan wel die te doen volgen op haar eigen geslachtsnaam.

2 (...)

3 Het eerste en tweede lid zijn van overeenkomstige toepassing ten aanzien van de man die gehuwd is of gehuwd is geweest dan wel wiens partnerschap geregistreerd is of is geweest en die niet is getrouwd na beëindiging van de registratie of is hertrouwd dan wel niet een geregistreerd partnerschap is aangegaan na beëindiging van het huwelijk of opnieuw is aangegaan.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft)

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;
(...)

10 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 33

1 Een instelling die op grond van deze wet cliëntenonderzoek heeft verricht, of bij wie een cliënt is geïntroduceerd conform de procedure van artikel 5, 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 3a, eerste lid, artikel 6, eerste en tweede lid, artikel 7, tweede lid, en artikel 8, derde, vierde, zesde, zevende en negende 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:

1°. 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;

2°. de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het document met behulp waarvan de identiteit is geverifieerd; (...)