

Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0014

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum beslissing	17 februari 2025
Ingediend door	De consument
Tegen	Ayvens Bank N.V., rechtsopvolger van LeasePlan Corporation N.V., verder te noemen de bank
Aard beslissing	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep behandelbaar

Samenvatting

Verzoek openstellen beroep. Verzoek om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement wordt toegekend.

1. De procedure

- 1.1 De volgende stukken zijn ingediend:
- de e-mail van de consument van 23 december 2024 met bijlagen;
 - de e-mail van de bank van 23 januari 2025.

2. Het geschil

De klacht van de consument

- 2.1 De consument klaagt erover dat zijn rijbewijs (al dan niet met ondersteuning van een verlopen paspoort) niet wordt geaccepteerd als middel voor (her)identificatie. Als gevolg hiervan heeft de bank zijn spaarrekening onterecht geblokkeerd. Volgens de consument heeft hij hierdoor schade geleden.

De beslissing van de Geschillencommissie

- 2.2 De Geschillencommissie heeft de klacht van de consument ongegrond verklaard en de vorderingen afgewezen.
- 2.3 De uitspraak van 12 november 2024 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2024-0995.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

- 3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat gold van 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

- 3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.
- 3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.
- 3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.
- 3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

- 3.6 Er zijn geen concrete aanwijzingen dat het financieel belang van de klacht van de consument tenminste € 25.000,- is. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De consument heeft verzocht beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement.
- 3.7 Het verzoek van de consument is gebaseerd op – kort gezegd – de volgende gronden. Volgens de consument heeft de Geschillencommissie niet geoordeeld volgens Nederlands recht of althans het Nederlandse recht selectief toe te passen door niet ook aan het tweede deel van de zin van artikel 33 lid 2 sub a onder 1 Wwft te toetsen. Volgens de consument schrijft de Nederlandse wet niet voor dat de bank de volledige voornamen van de consument nodig heeft voor (her)identificatie. Daarnaast zijn de geldende voorwaarden buiten beschouwing gebleven en heeft de Geschillencommissie niet ambtshalve getoetst of de consument de voorwaarden wel (op de juiste manier) heeft ontvangen. Verder heeft de consument vragen bij de gevolgde procedure, omdat eerst een hoorzitting was ingepland die geen doorgang kon vinden. De consument is niet opgeroepen voor een nieuwe zitting en de Geschillencommissie heeft uitspraak gedaan op basis van de overgelegde stukken. Volgens de consument kan hij daarom in redelijkheid niet aan de uitspraak gehouden worden. Tot slot is de consument van mening dat zijn zaak voor meer Nederlanders van belang is, omdat er meer mensen zijn die alleen een rijbewijs hebben.
- 3.8 Regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement houdt in dat de voorzitter beroep open kan stellen als er sprake is van uitzonderlijke of principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat een klacht in beroep wordt behandeld. De consument is van mening dat hiervan sprake is, omdat volgens hem onduidelijk is waarop de bank het standpunt baseert dat alle voornamen van de consument zichtbaar moeten zijn en dit geldt voor meer mensen die zich alleen op basis van hun rijbewijs kunnen identificeren.

- 3.9 Aldus is aan de orde gesteld waarom een consument in het kader van de (her)identificatie aan een financiële onderneming een document moet overleggen waarop zijn of haar voornamen voluit zijn vermeld. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank dit op grond van de Wwft kan verlangen.
- 3.10 Art. 3 Wwft bepaalt dat een instelling ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme cliëntenonderzoek verricht. Dit onderzoek stelt een instelling in staat om de client te identificeren en diens identiteit vast te stellen. Art. 11 Wwft ziet op de documenten die voor de verificatie van de identiteit gebruikt kunnen worden. Deze bepaling verwijst naar een ministeriële regeling waarin regels worden vastgelegd met betrekking tot het verifiëren van de identiteit van een client. Met art. 4 van de Uitvoeringsregeling Wwft wordt hieraan uitvoering gegeven. Uit art. 4 volgt onder meer dat – in bepaalde situaties – een geldig Nederlands rijbewijs volstaat (art. 4 lid 1) en dat – in andere situaties – de identiteit kan worden geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron (art. 4 lid 3). Tot slot bevat art. 33 Wwft (onder meer) regels over het bewaren van documenten en gegevens die zijn gebruikt bij het uitvoeren van het cliëntenonderzoek.
- 3.11 Gegeven dit wettelijke kader kan in ieder geval de vraag rijzen of een rijbewijs waarop niet alle voornamen voluit vermeld staan, een betrouwbare en onafhankelijke bron kan zijn om de identiteit van een client te verifiëren en vast te stellen. De beantwoording van deze vraag, die is voorbehouden aan de Commissie van Beroep, is niet alleen van belang voor de zaak van de consument, maar mogelijk ook voor anderen die zich bij een financiële dienstverlener door middel van een rijbewijs willen (her)identificeren. De voorzitter stelt daarom beroep open op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement.

Conclusie

- 3.12 Het verzoek om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement wordt toegekend. De consument krijgt de gelegenheid om binnen 6 weken na de datum van deze beslissing zijn beroepsgronden aan te vullen. Daarna krijgt de bank de gelegenheid om verweer te voeren.

4. De beslissing

De voorzitter:

- 4.1 verleent de consumenten toestemming voor het instellen van beroep;
- 4.2 bepaalt dat na het voldoen van de financiële bijdrage de consument zijn beroepsgronden kan aanvullen.