Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0670

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. M.C. Bruning, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 2026
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

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 informatie van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was mr. [naam] aanwezig.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument op haar interne CAAML-lijst geplaatst voor de duur van vijf jaar. De bank heeft toegelicht dat zij dat heeft gedaan omdat zij het cliëntenonderzoek naar de twee vennootschappen waarvan de consument bestuurder en uiteindelijk belanghebbende (UBO) is, niet positief heeft kunnen afronden. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens van de CAAML-lijst en een schadevergoeding. De commissie oordeelt dat de consument de legitieme vragen die de bank heeft gesteld over de vennootschappen onvoldoende heeft beantwoord en de zorgen die de bank heeft niet heeft weggenomen. De bank heeft er belang bij om deze gebeurtenis in haar administratie op te nemen. De consument heeft daartegenover zijn belang bij verwijdering van de registratie onvoldoende onderbouwd. De registratie op de CAAML-lijst is naar het oordeel van de commissie terecht en proportioneel.

3. De beoordeling

De bank is bevoegd tot het doen van cliëntenonderzoek

3.1 Als eerst overweegt de commissie dat in artikel 3 lid 2 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) staat dat de bank cliëntenonderzoek moet verrichten teneinde het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen en een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen. Daarnaast volgt uit de artikelen 2 en 3 van de Algemene Bank-voorwaarden die gelden tussen de vennootschappen en de bank dat de vennootschappen en namens die vennootschappen de consument als bestuurder daarvan, aan een cliënten-onderzoek moeten meewerken.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in haar CAAML -lijst

3.2 De commissie overweegt dat het opnemen van persoonsgegevens op de CAAML-lijst[1] door de bank een verwerking is van persoonsgegevens die moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat er een grondslag voor rechtmatige verwerking moet zijn. Artikel 6 lid 1 en onder f AVG (gerechtvaardigd belang) vormt deze grondslag. De bank moet op basis van dat artikel een afweging maken tussen haar belang om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de consument om niet geregistreerd te staan.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij in het kader van het doorlopend cliëntenonderzoek naar de twee vennootschappen van de consument, vragen heeft gesteld over de bedrijfsstructuur, bedrijfsactiviteiten, contante stortingen en diverse transacties, zoals transacties aan gelieerde partijen en naar een privé bankrekening van de consument bij een andere bank. Tussen partijen is niet in geschil dat de contante stortingen op de zakelijke bankrekening van een van de vennootschappen in de periode van 18 maart 2023 tot en met 30 oktober 2023 € 19.775,- betroffen en de contante stortingen op de zakelijke bankrekening van de andere vennootschap in de periode van 17 april 2023 tot en met 19 november 2023 € 22.680,- betroffen.

3.4 Vaststaat dat de bank de consument bij brief van 11 december 2023 vragen heeft gesteld hierover. Op 5 januari 2024 heeft de consument geantwoord dat de contant gestorte gelden op de rekening van de eerste genoemde vennootschap verkregen zijn uit de verkoop van een Rolex horloge en de contante terugbetaling van een lening. De bank heeft daarop verzocht om nadere informatie over de bedrijfsactiviteiten en de bedrijfsstructuur, bewijzen van de aankoop en verkoop van de Rolex, een toelichting ten aanzien van de lening en waarom deze contant is terugbetaald en zij heeft gevraagd naar de herkomst van de contante gelden. Op 8 april 2024 heeft de consument gereageerd dat er al jaren geen bedrijfsactiviteiten meer zijn. Hij heeft de gevraagde transacties niet toegelicht.

[1] CAAML staat voor Cliënt Acceptance and Anti-Money Laundering.

De consument heeft over de Rolex verklaard dat hij deze in 2017 heeft gekocht, maar dat hij daar geen documentatie van heeft. Verder zou hij de Rolex via Marktplaats hebben verkocht en daar geen bewijs van hebben. De bank heeft op 31 mei 2024 nadere vragen gesteld omdat de consument onvoldoende de vragen van de bank heeft beantwoord en zijn antwoorden ook niet heeft onderbouwd heeft met stukken. De bank heeft aangegeven dat zij zonder onderbouwing van de contante stortingen risico's ziet van mogelijke betrokkenheid bij het witwassen van gelden.

3.5 Ook heeft de consument desgevraagd geen stukken overlegd waaruit blijkt wie (nog meer) de UBO's van de Britse vennootschap zijn, die op haart beurt eigenaar is van de eerstgenoemde vennootschap van de consument. Daarmee is voor de bank onduidelijk voor wiens rekening de transacties (nog meer) worden gedaan. De stelling van de consument dat dit al vele jaren zo is en dat de bank daarvan op de hoogte is, ontslaat de consument naar het oordeel van de commissie niet van de verplichting om desgevraagd inzage in de eigendoms- en zeggenschaps-structuur van de vennootschappen te verschaffen. Verder heeft de consument verklaard dat de vennootschappen al enige jaren geen bedrijfsactiviteiten verrichten. Anderzijds heeft de bank vastgesteld dat er wel betaaltransacties met gelieerde partijen op de zakelijke bankrekeningen plaatsvinden en de consument aanzienlijke contante stortingen op de rekeningen heeft verricht. Dit vraagt om een logische verklaring. Deze is door de consument niet verstrekt. Daarnaast kan de bank de (rechtmatige) herkomst van de contante gelden niet vaststellen. De consument heeft onder meer geen bewijs verstrekt over de aankoop en verkoop van de Rolex, zodat de bank niet kan uitsluiten dat de contante gelden afkomstig zijn uit illegale activiteiten. Tot slot kan ook de door de consument opgegeven reden van de contante storting op de rekening van de eerstgenoemde vennootschap, het aflossen van een lening, niet door de bank worden geverifieerd.

3.6 De consument heeft de vragen van de bank over zijn vennootschappen niet inhoudelijk beantwoord waarna de bank de consument bij brief van 6 augustus 2024 heeft geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen op de CAAML-lijst omdat de cliënten-onderzoeken integriteitsrisico's aan het licht hebben gebracht die voor de bank onacceptabel zijn. De bank heeft in haar brief aan de consument uitgelegd dat het doel van de vastlegging is dat de bank haar eigen organisatie wil waarschuwen over de uitkomst van het cliëntenonderzoek aangezien er risico's zijn geconstateerd ten aanzien van de bancaire relatie met de consument en zijn rol als (indirect) bestuurder en UBO van de vennootschappen. De registratie heeft tot doel te voorkomen dat de bank opnieuw een relatie (met de consument of een andere aan hem gelieerde vennootschap) aangaat zonder dat de risico's gerelateerd aan die relatie, zorgvuldig door de bank zijn beoordeeld en/of gemitigeerd. De consument protesteert tegen deze beslissing van de bank en stelt dat de bank de grens tussen de zakelijke en de particuliere bancaire relatie heeft overschreden.

3.7 De commissie oordeelt als volgt. De consument is namens zijn vennootschappen verantwoordelijk voor de beantwoording van de vragen van de bank.

De bank heeft de consument vragen gesteld over de bedrijfsactiviteiten, de in het oog springende internationale bedrijfsstructuur, verrichte (privé) transacties op de zakelijke rekeningen en contante stortingen. De commissie vindt dit legitieme vragen om het doel van de zakelijke relatie, het risicoprofiel van de klant en de herkomst van de middelen vast te stellen, zoals bedoeld in artikel 3 van de Wwft. Het lag op de weg van de consument om de vragen te beantwoorden en informatie te verstrekken om de zorgen van de bank weg te nemen of te mitigeren. De bank heeft voldoende inzichtelijk gemaakt dat zij de vragen meermaals heeft gesteld omdat de consument geen antwoord gaf, dan wel summiere antwoorden gaf die leidden tot nieuwe vragen bij de bank.

3.8 Naar het oordeel van de commissie mocht de bank concluderen dat sprake is van integriteits-risico's en dat zij haar cliëntenonderzoek als bedoeld in artikel 3 Wwft niet positief heeft kunnen afronden. De bank heeft het doel van de bancaire relatie niet kunnen vaststellen, niet kunnen vaststellen wie (nog meer) de UBO's zijn van de eerstgenoemde vennootschap en niet kunnen uitsluiten dat de contante stortingen van € 19.775,- en van € 22.680,- uit illegale activiteiten zijn verkregen. De consument heeft geen schriftelijke en/of administratieve onderbouwing gegeven op grond waarvan de commissie een andere conclusie kan trekken. De bank mag de persoons-gegevens van de consument registreren als het cliëntenonderzoek naar zijn vennootschappen daar voldoende grondslag voor biedt. Dit is naar het oordeel van de commissie het geval. De bank heeft gelet op het voorgaande op juiste gronden de persoonsgegvens van de consument geregistreerd.

3.9 De commissie oordeelt verder dat het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Bij dit oordeel weegt mee dat de gevolgen van een vermelding op de CAAML-lijst beperkt zijn, omdat deze registratie niet bekend is buiten de organisatorische groep van de bank. De registratie staat er dus niet aan in de weg om bij andere banken producten aan te vragen. De consument beschikt ook over een betaalrekening bij een andere bank en verder heeft hij onvoldoende belang gesteld om de belangenafweging in zijn voordeel te laten uitvallen. Voor zover de consument zich beklaagt over de duur van de registratie (vijf jaar), ziet de commissie ook geen aanleiding om deze te verkorten.[2]

3.10 De consument klaagt verder dat de bank niet transparant, dan wel onzorgvuldig, is geweest tijdens het proces. De commissie kan de consument daarin niet volgen. De bank heeft herhaaldelijk gewezen op de reden van het cliëntenonderzoek. De vragen van de bank zijn feitelijk van aard en moeten voor de consument te begrijpen zijn geweest. Verder heeft de bank de consument zowel mondeling als schriftelijk gehoord. De consument heeft ruim een half jaar de gelegenheid gehad om de vragen inhoudelijk te beantwoorden.

[2] Zie artikel 33 en 34a van de Wwft.

De consument heeft geen bewijzen naar voren gebracht dat sprake is geweest van onzorgvuldig en/of willekeurig cliëntenonderzoek.

De consument heeft geen recht op een schadevergoeding

3.11 De consument heeft een schadevergoeding van € 3.500,- gevorderd vanwege de door hem bestede tijd aan de correspondentie met de bank. De commissie wijst de vordering af. De registratie op de CAAML-lijst is rechtmatig. Daarmee ontbreekt een rechtsgrond voor schadevergoeding.

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 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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