

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0791

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. S Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	6 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beëindiging bancaire relatie. Wwft-cliëntenonderzoek. CAAML-lijst. ABN AMRO heeft de bancaire relatie met de consument beëindigd omdat de consument niet heeft voldaan aan diverse informatie- en documentatieverzoeken. Daardoor heeft ABN AMRO het cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Daarnaast heeft ABN AMRO de persoonsgegevens van de consument opgenomen op haar CAAML-lijst. De consument vordert herstel van de bancaire relatie tussen partijen en verwijdering van haar persoonsgegevens van de CAAML-lijst. Ook vordert zij een schadevergoeding. De commissie oordeelt dat de consument destijds de vragen die ABN AMRO heeft gesteld onvoldoende heeft beantwoord en dat ABN AMRO daardoor destijds het cliëntenonderzoek niet naar behoren heeft kunnen afronden. ABN AMRO heeft de bancaire relatie tussen partijen destijds daarom terecht beëindigd. De eisen van redelijkheid en billijkheid brengen in dit specifieke geval echter mee dat ABN AMRO de bancaire relatie moet herstellen en de persoonsgegevens van de consument van de CAAML-lijst moet verwijderen. ABN AMRO hoeft echter geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ABN AMRO; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ABN AMRO.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op woensdag 8 mei 2025. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door mevrouw [naam 1], haar dochter. Namens ABN AMRO zijn op de hoorzitting verschenen de heer mr. [naam 2] en de heer mr. [naam 3], legal counsels.

- 1.3 Na de hoorzitting heeft ABN AMRO op 26 mei 2025 aanvullende stukken in het geding gebracht. De commissie heeft de consument in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren, wat zij op 9 juni 2025 heeft gedaan. Al deze stukken inclusief bijlagen zijn onderdeel van het procesdossier.
- 1.4 De consument en ABN AMRO hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument had sinds 1988 of 1989 bij ABN AMRO een betaalrekening (hierna: de betaalrekening). Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing geweest. Onderdeel van deze algemene voorwaarden zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV).
- 2.2 In de periode 11 februari 2024 tot en met 19 april 2024 heeft de consument drie keer een bedrag van € 9.000,- contant gestort op de betaalrekening.
- 2.3 Op 13 mei 2024 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd met een verzoek om informatie aan haar te verstrekken. In deze brief staat de volgende passage:

"(...) We have tried to contact you (several times) by phone. We need some information from you. Unfortunately, we were not able to reach out to you.

Please contact us before 27 May 2024.

Why do we need you to provide this information?

To ensure our clients are able to do their banking securely, it is vital that we know who they are. We are also required by law to carry out client due diligence on a regular basis. For example, we need to have accurate, up-to-date information on our clients and the use of their current accounts. This way, together we can create a safe financial environment. And we need your help to achieve this. Please visit abnamro.nl/kyc to find out more.

What are we asking you to do?

In the period between 11 February 2024 and 18 April 2024 you deposited a total amount of €27,000 in cash into your private account.

- *What is the reason you are depositing cash into your ABN AMRO account?*
- *What is the origin of the cash deposit?*
- *How have you accumulated the total cash funds?*
- *What is the specific origin of the €100 banknotes?*
- *What is the reason that these transactions have not taken place through a wire transfer? (...)"*

- 2.4 De consument heeft niet voor 27 mei 2024 op deze brief van ABN AMRO gereageerd.
- 2.5 Op 27 mei 2024 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd met een vergelijkbare inhoud en strekking als haar brief van 13 mei 2024. Daarop heeft de consument op 10 juni 2024 telefonisch contact opgenomen met ABN AMRO en heeft zij verklaard, samengevat, dat het bedrag van € 27.000,- aan contant geld afkomstig is van de erfenis van haar vader.
- 2.6 Op 10 juni 2024 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd met een bevestiging dat zij elkaar die dag telefonisch hebben gesproken en een verzoek om aanvullende informatie aan haar te verstrekken. In deze brief staat de volgende passage:

"(...) Thank you very much for our telephone conversation on 10 June 2024. We kindly request you to provide us with adequate documentation to support your statement.

Please ensure we receive this information from you before 24 June 2024.

What are we asking you to do?

In the period between 11 February 2024 and 18 April 2024 you deposited a total amount of €27,000 in cash into your private account.

- To support your statement we would like to receive documents that show the origin of the funds. This documentation may include bank statements from your Turkish bank account or documents that show the total received inheritance. (...)"*

- 2.7 Op 14 juni 2024 heeft de consument ABN AMRO een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) On the 10th of June we spoke on the telephone and I received your message requesting information as mentioned earlier. My daughter and I discussed with you that in case we withdrew €27.000 from my Turkish bank account that I might be able to provide you a document showing that transaction. Upon our conversation, I checked my bank account. Unfortunately, I do not have such a document. This means that the amount I took with me was from my safe (not from the digital account). Considering the fact that inheritance documents are impossible to arrange from 15 years ago, could you please let me know how to proceed further? (...)"

- 2.8 Op 28 september 2024 heeft ABN AMRO de consument een brief gestuurd over de beëindiging van de bancaire relatie tussen partijen per 29 november 2024 en de registratie van haar persoonsgegevens op de CAAML-lijst¹ van ABN AMRO. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) As a financial institution, ABN AMRO Bank N.V. (hereinafter: "the bank" or "we") is subject, under Dutch law, to specific requirements that are designed to ensure the security and integrity of the financial services sector. These statutory provisions, which include financial supervision and anti-money laundering legislation, require the bank to perform client due diligence procedures on an continuous basis. Based on the outcome of these procedures, the bank has decided to offboard Mrs. [naam consument] as a client. (...)"

¹ De afkorting 'CAAML' staat voor *Client Acceptance and Anti-Money Laundering*.

Why have we decided to offboard you?

As part of our due diligence procedures, we have asked you repeatedly to provide the bank with information and/or documentation to gain insight into the source and/or destination of your funds and the purpose and nature of the relationship.

The information you have provided to date is inadequate and/or you have informed us that you are unwilling to provide the requested information. Because the bank now lacks information and knowledge, we cannot assess the associated risks to complete our client due diligence procedures and we are unable to fulfil our statutory obligations. This creates a situation that entails integrity risks for the bank. For this reason, the bank is obliged to offboard Mrs. [naam consument] as a client. (...)

How will your offboarding affect you going forward?

The bank's client due diligence procedures have revealed integrity risks that are unacceptable to the bank and are reason to offboard Mrs. [naam consument] as a client. The nature of these outcomes compels us to record them if we are to fulfil our gatekeeper role. We use the CAAML-List for this purpose. Due to lack of information and/or transactions with a unclear source and the offboarding, the bank will include the details of Mrs. [naam consument] in the CAAML-List for a period of five years. (...)"

- 2.9 Op 25 november 2024 heeft de consument ABN AMRO een brief gestuurd waarin zij bezwaar maakt tegen de beëindiging door ABN AMRO van de bancaire relatie tussen partijen. ABN AMRO heeft het bezwaar van de consument op 11 december 2024 schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.
- 2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

- 2.11 De consument vordert dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen herstelt. Daarnaast vordert zij dat ABN AMRO haar persoonsgegevens van de CAAML-lijst verwijdt. Tot slot vordert zij een schadevergoeding van € 26.250,-.
- 2.12 De consument vindt dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen ten onrechte heeft beëindigd en haar persoonsgegevens ten onrechte op haar CAAML-lijst heeft geplaatst. In dit verband voert zij het volgende aan.
- a. De consument heeft altijd de intentie gehad om alles volgens de geldende wet- en regelgeving te doen.
 - b. De consument heeft voldoende meegewerkt aan het cliëntenonderzoek van ABN AMRO. Een medewerkster van ABN AMRO heeft haar bovendien telefonisch medegedeeld dat het cliëntenonderzoek positief afgesloten zou worden. ABN AMRO heeft haar op het verkeerde been gezet.

- c. De consument staat ingeschreven in Turkije maar heeft een band met Nederland. Zij heeft daar gewoond en verblijft regelmatig in Nederland, onder meer om haar in Nederland wonende kinderen te zien. Zij heeft er belang bij om een bankrekening in Nederland te hebben voor betalingen in Nederland. Ook wil zij haar dochter haar laten helpen om haar geld te managen door het openen van een investmentrekening, zoals bijvoorbeeld bij *De Giro*.
- d. ABN AMRO ziet de consument als een crimineel, maar zij heeft haar eigen geld vanuit haar eigen kluis in Turkije contant op de betaalrekening gestort. Dit niet alleen met het idee dat ze meer geld in Nederland zou hebben voor als zij naar Nederland zou komen om haar kinderen te zien, maar ook omdat zij de Turkse regering en de financiële situatie in Turkije niet vertrouwt qua stabiliteit.
- e. De consument komt altijd op tijd al haar financiële verplichtingen na, zoals de betaling van de belasting voor het vastgoed dat zij heeft geërfd van haar vader. De consument verkeert in geen enkele verdachte situatie bij geen enkele Turkse bank.
- f. In Turkije is het heel normaal om een kluis bij een bank te hebben. Veel mensen in Turkije bewaren daarin hun contante geld en hun sieraden. In dit verband heeft de consument een foto in het geding gebracht die in 1988 in de krant in Turkije heeft gestaan. In het begeleidende artikel wordt de waarde genoemd van de sieraden die zij tijdens haar bruiloft heeft gekregen. In dit artikel staat ook dat de ex-voorzitter van het Turkse parlement getuige was bij haar bruiloft, omdat die persoon haar vader kende omdat hij toen lid was van het Turkse parlement.
- g. De consument accepteert het niet om als verdachte op de CAAML-lijst van ABN AMRO te staan. Er zijn geen illegale activiteiten met de betaalrekening uitgevoerd. De consument is nu zesenzestig jaar en is in haar hele leven nog nooit betrokken geweest bij illegale activiteiten. Zij is slachtoffer geworden van verkeerde aannames door ABN AMRO. Het is de eerste keer in haar leven dat de consument zo'n absurde situatie meemaakt en zij maakt zich hier al negen maanden veel zorgen over.
- h. De consument verwacht dat ABN AMRO een realistische en humane evaluatie uitvoert en verzoekt ABN AMRO de betaalrekening te heropenen en haar persoonsgegevens van de CAAML-lijst te verwijderen.
- i. De consument heeft er last van dat ABN AMRO de betaalrekening heeft beëindigd. Zij heeft een bedrag van € 26.250,- van de betaalrekening overgemaakt naar de betaalrekening van haar dochter (zij had eerst € 750,- zelf besteed). Dat bedrag blijft nu op de betaalrekening van haar dochter staan omdat de consument niet weet wat zij er verder mee moet. De consument mocht het bedrag van ABN AMRO niet op de betaalrekening laten staan. Zij heeft nu geen bankpas meer om haar dagelijkse boodschappen mee te doen of om als ov-chipkaart te gebruiken of om telefoonabonnementen en dergelijke te betalen.

Het verweer van ABN AMRO

- 2.13 ABN AMRO voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen moet herstellen en of ABN AMRO de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen van haar CAAML-lijst. De commissie beantwoordt beide vragen bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 ABN AMRO vindt dat zij de bancaire relatie tussen partijen terecht heeft beëindigd en licht dat standpunt als volgt toe. De consument heeft geen verifieerbare duidelijkheid gegeven over de herkomst van de contante stortingen. ABN AMRO heeft geen documenten ontvangen waaruit zij kan afleiden dat het bedrag van € 27.000,- aan contante gelden is verkregen uit een legitieme bron. Zij kan om die reden haar cliëntenonderzoek niet afronden. In dat geval moet ABN AMRO op grond van artikel 5 lid 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) de bancaire relatie opzeggen. Daarnaast was ABN AMRO op grond van artikel 35 ABV bevoegd om de bancaire relatie te beëindigen. De consument is op grond van artikel 2 lid 2 ABV en artikel 3 ABV verplicht om ABN AMRO te voorzien van alle relevante informatie om zodoende misbruik te voorkomen en (witwas)risico's te beoordelen. De consument heeft niet aan deze verplichting voldaan.
- 3.3 ABN AMRO stelt verder dat zij de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst mocht vastleggen en licht dat standpunt als volgt toe. De grondslag voor de plaatsing van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst is het gerechtvaardigd belang van ABN AMRO als bedoeld in artikel 6 lid 1 aanhef en sub f van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De CAAML-lijst heeft als doel dat ABN AMRO, inclusief haar dochternemingen, kan 'onthouden' van welke klanten zij afscheid heeft genomen omdat zij niet aan haar wettelijke (Wwft-)verplichtingen kon voldoen. ABN AMRO heeft een zwaarwegend belang bij het bijhouden van deze lijst. Als een klant binnen vijf jaar opnieuw bij ABN AMRO of één van haar dochterondernemingen klant wil worden, zal zij de vermelding op de CAAML-lijst meenemen bij de beoordeling van de nieuwe aanvraag. Als een klant een nieuw product of een nieuwe dienst bij ABN AMRO aanvraagt, dient de bank een goede risico-inschatting te maken. Het feit dat ABN AMRO in de vijf jaar daarvoor de bancaire relatie met deze aspirant-klant heeft beëindigd, is een relevante omstandigheid die ABN AMRO moet kunnen meewegen. ABN AMRO deelt de notering op de CAAML-lijst niet met derden. Er bestaat dan ook geen reden om te vermoeden dat de plaatsing op de lijst gevolgen heeft voor de relatie van de (voormalige) klant met andere financiële instellingen. Notering van de consument op de CAAML-lijst betreft dus een lichte maatregel om zwaarwegende belangen van ABN AMRO te dienen ter bescherming van de integriteit van het financiële stelsel.

ABN AMRO heeft de bancaire relatie terecht beëindigd

- 3.4 De commissie stelt voorop dat ABN AMRO op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is om de bancaire relatie met de consument te beëindigen. ABN AMRO moet zich daarbij wel houden aan haar bancaire zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag ABN AMRO geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is. De omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is als ABN AMRO van de overeengekomen opzeggingsbevoegdheid gebruik maakt.²
- 3.5 Concreet komt het aan op een afweging van belangen tussen partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om ongehinderd bij ABN AMRO te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van ABN AMRO om te voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. ABN AMRO heeft op grond van de Wwft een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's. Zij moet zoveel mogelijk voorkomen dat het financiële systeem voor oneigenlijke doelen wordt gebruikt (of: misbruikt). Daarom moet ABN AMRO op grond van artikel 3 Wwft bij haar cliënten onderzoeken uitvoeren. Die cliëntenonderzoeken houden onder meer in dat ABN AMRO een voortdurende controle behoort uit te oefenen op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van de relatie worden verricht. ABN AMRO moet zich ervan verzekeren dat de transacties overeenkomen met de kennis die zij heeft van de klant en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die gebruikt worden.³ Als ABN AMRO haar cliëntenonderzoek niet kan voltooien of omdat het gebruik door de klant van de bankrekening(en) een (ander) onacceptabel risico op witwassen of terrorismefinanciering vormt, moet zij de relatie met die klant beëindigen.⁴ ABN AMRO kan in dat geval immers het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen terecht heeft opgezegd en beëindigd. Daarvoor is het volgende redengevend.
- 3.7 Vast staat dat de consument in de periode 11 februari 2024 tot en met 19 april 2024 drie keer een bedrag van € 9.000,- aan contanten heeft gestort op de betaalrekening. Ook staat vast dat ABN AMRO de consument in haar brieven van 13 mei 2024 en 27 mei 2024 vragen heeft gesteld over de herkomst van deze contante bedragen en dat ABN AMRO de consument toen heeft geïnformeerd over de redenen van deze vragen, namelijk haar verplichtingen op basis van wet- en regelgeving om cliëntenonderzoek te verrichten.

² Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie artikel 3 lid 2 aanhef en onder d Wwft, naast de andere artikelen die in deze uitspraak worden aangehaald te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.

⁴ Zie artikel 5 lid 3 Wwft.

Voor de commissie is verder voldoende komen vast te staan dat de consument ABN AMRO *voorafgaand* aan de beëindiging van de bancaire relatie geen documenten heeft verstrekt aan de hand waarvan ABN AMRO de herkomst van het bedrag van € 27.000,- aan contanten had kunnen vaststellen. Van belang in dit verband is een e-mail van 26 augustus 2024 van de consument aan ABN AMRO, waarin zij het volgende schrijft: “(...) *Hereby I would like to inform you one more time (I hope for the last time after so many phone calls with your team member [voornaam] that I do not have a document/statement related to inheritance documents and unfortunately it is not possible to retrieve such a document as it has happened 15 years ago. (...)*” Maar de andere stukken waarover ABN AMRO bij de beëindiging van de bancaire relatie beschikte, hadden naar het oordeel van de commissie de herkomst van het bedrag van € 27.000,- aan contanten evenmin kunnen verklaren.

3.8 Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat ABN AMRO haar cliëntenonderzoek als bedoeld in artikel 3 Wwft in 2024 niet heeft kunnen afronden en toen niet heeft kunnen uitsluiten dat het bedrag van € 27.000,- aan contanten uit illegale activiteiten is verkregen. Naar het oordeel van de commissie betekent dit dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen op 28 september 2024 terecht op grond van artikel 5 lid 3 Wwft heeft opgezegd. Wat de consument *voorafgaand* aan deze klacht-procedure en ter zitting heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

3.9 Aan dit oordeel doet niet af dat de consument *na* de mondelinge behandeling bij Kifid nog documenten in het geding heeft gebracht die zij niet eerder aan ABN AMRO had gegeven. De beëindiging van de bancaire relatie tussen partijen was destijds, dus op 28 september 2024, op basis van de toen voorhanden informatie en documenten terecht.⁵ Die documenten brengen de commissie echter wel tot het volgende aanvullende oordeel.

Toch moet ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen herstellen

3.10 Hoewel de beslissing van ABN AMRO om de bancaire relatie tussen partijen te beëindigen destijds terecht was, nemen de eisen van redelijkheid en billijkheid in dit specifieke geval naar het oordeel van de commissie mee dat ABN AMRO de bancaire relatie toch moet herstellen. Als ABN AMRO *voorafgaand* aan de opzegging over alle informatie zou hebben beschikt die de consument *na* de mondelinge behandeling in deze klachtprocedure in het geding heeft gebracht, had ABN AMRO de bancaire relatie naar het oordeel van de commissie niet mogen opzeggen en beëindigen. Daarbij is het volgende relevant.

3.11 Het is de commissie voldoende gebleken dat de consument vermogend is en dat dit vermogen onder meer is ontstaan uit de verkoop van vastgoed van haar overleden echtgenoot en haar pensioenaanspraken die daaruit zijn voortgekomen. Voor de commissie is verder in voldoende mate komen vast te staan dat de consument op 31 juli 2018 om 14:14:31 uur € 65.000,- heeft opgenomen van haar betaalrekening bij de Bank van Turkije (*Türkiye Bankası*) en diezelfde dag om 14:20:39 uur nog eens € 5.000,-.

⁵ De commissie toetst de opzegging van de bancaire relatie door ABN AMRO *ex tunc*.

Ook is voor de commissie in voldoende mate komen vast dat de consument diezelfde dag tussen 15:44:36 uur en 15:45:19 uur bij de Bank van Turkije (*Türkiye Bankası*) haar kluis heeft geopend. Verder is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de consument op 7 december 2023 tussen 16:32:45 uur en 16:42:28 uur weer een bezoek heeft gebracht aan haar kluis bij de Bank van Turkije (*Türkiye Bankası*). Ook is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de consument op diezelfde dag tussen 16:34:11 uur en 16:58:15 uur een bedrag van € 43.000,- heeft gestort op haar betaalrekening bij de Bank van Turkije (*Türkiye Bankası*).

- 3.12 Gelet op het voorgaande is de *paper trail* van de herkomst van het bedrag van € 27.000,- aan contanten (het verschil tussen de in totaal € 70.000,- die is opgenomen en het bedrag van € 43.000,- dat weer gestort is op een rekening) voor de commissie voldoende aannemelijk geworden. Aan de hand van de documenten die de consument na de mondelinge behandeling in het geding heeft gebracht is voor de commissie daarnaast voldoende aannemelijk geworden dat dit bedrag (een deel van) de opbrengst van het vastgoed van haar overleden echtgenoot en haar pensioenaanspraken betreft, dat de consument een deel van die opbrengst en pensioenaanspraken (€ 43.000,-) heeft gestort op haar betaalrekening bij de Bank van Turkije (*Türkiye Bankası*) en het andere deel (een bedrag van € 27.000,-) op de betaalrekening.
- 3.13 Gelet op al het voorgaande oordeelt de commissie daarom dat de consument in dit specifieke geval, gelet op die nadere informatie die tijdens de procedure bij Kifid is verstrekt, de herkomst van het bedrag van € 27.000,- alsnog in voldoende mate heeft onderbouwd. Dit betekent dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen moet herstellen in die zin dat zij binnen twee weken alsnog een betaalrekening aan de consument aanbiedt.

ABN AMRO moet de persoonsgegevens van de consument van de CAAML-lijst verwijderen

- 3.14 In lijn met haar eerdere uitspraken⁶ is de commissie van oordeel dat het opnemen door ABN AMRO van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst een verwerking van persoonsgegevens is en moet voldoen aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn.
- 3.15 Naar het oordeel van de commissie heeft ABN AMRO geen gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6 lid 1 sub f AVG meer bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument op haar CAAML-lijst. Zoals hiervoor is weergegeven, is de commissie van oordeel dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen destijds, op 28 september 2024, terecht heeft beëindigd op basis van de toen voorhanden informatie en documenten. Dit betekent naar het oordeel van de commissie dat ABN AMRO destijds ook terecht de persoonsgegevens van de consument op haar CAAML-lijst heeft geplaatst. De commissie is echter van oordeel dat het cliëntenonderzoek met betrekking tot de consument alsnog is afgerond.

⁶ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0087 en 2024-0943, te vinden op www.kifid.nl.

Dit betekent dat ABN AMRO geen gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6 lid 1 sub f AVG meer heeft bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst. Daaruit volgt dat ABN AMRO de persoonsgegevens van de consument alsnog van haar CAAML-lijst moet verwijderen.

ABN AMRO hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

- 3.16 De consument vordert een schadevergoeding van € 26.250,- van ABN AMRO. Omdat de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat ABN AMRO destijds terecht de bancaire relatie tussen partijen heeft opgezegd, is er voor toewijzing van schadevergoeding door ABN AMRO aan de consument geen grond.

Conclusie

- 3.17 De conclusie is dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen destijds terecht heeft opgezegd en beëindigd en dat ABN AMRO de persoonsgegevens van de consument destijds terecht op haar CAAML-lijst heeft geplaatst. De eisen van redelijkheid en billijkheid brengen in dit specifieke geval echter mee dat ABN AMRO de consument alsnog een betaalrekening moet aanbieden en dat ABN AMRO alsnog haar persoonsgegevens van de CAAML-lijst moet verwijderen. ABN AMRO hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat ABN AMRO de consument een nieuwe betaalrekening aanbiedt binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- beslist dat ABN AMRO binnen een week na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de persoonsgegevens van de consument van haar CAAML-lijst verwijderd;
- wijst hetgeen de consument meer of anders heeft gevorderd 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-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes 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 twee 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 twee 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a. de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b. de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c. de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d. de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e. de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - 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.
2. (...)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

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

Artikel 3 Wwft

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, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;
 - 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.
3. (...)

Artikel 5 Wwft

1. (...)
2. (...)
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.
4. (...)

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 ABV

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. (...)

Artikel 35 ABV

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.