Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0905

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	9 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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) de aanvullende stukken van de consument van 10 maart 2026 en 3) het verweerschrift van ABN AMRO.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een betaalrekening geopend bij ABN AMRO. Op 29 oktober 2025 heeft ABN AMRO hem een brief geschreven. Daarin kondigt zij aan dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen zal beëindigen op 29 december 2025. Volgens ABN AMRO heeft de consument niet voldaan aan diverse informatie- en documentatieverzoeken. Daardoor heeft zij haar cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. De consument vordert behoud van de bancaire relatie tussen partijen. Hij vindt dat hij naar beste vermogen heeft meegewerkt aan het cliënten-onderzoek. De commissie oordeelt dat de consument de antwoorden op de vragen die ABN AMRO hem heeft gesteld onvoldoende heeft onderbouwd met stukken. De commissie is van oordeel dat ABN AMRO daardoor haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. ABN AMRO hoeft de bancaire relatie daarom niet in stand te houden. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen niet in stand hoeft te houden. Daarvoor is het volgende redengevend.

ABN AMRO is in beginsel bevoegd de bancaire relatie met de consument op te zeggen

3.2 ABN AMRO is in beginsel bevoegd om de bancaire relatie met de consument te beëindigen. Dat zijn partijen met elkaar overeengekomen.[1] Daarbij moet ABN AMRO zich wel houden aan haar bancaire zorgplicht.[2] ABN AMRO mag geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit volgt uit de wet.[3] Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat 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.[4]

Het gaat om een belangenafweging tussen partijen

3.3 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 kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de wet.[5] 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 onderzoeken uitvoeren bij haar cliënten.[6] Die cliënten-onderzoeken houden onder meer in dat ABN AMRO een voortdurende controle uitoefent op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van die 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.[7]

---

[1] Zie artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV), dat naast de andere artikelen die in deze uitspraak worden aangehaald te vinden is in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 2 lid 1 ABV.
[3] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
[4] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] In het bijzonder de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft).
[6] Zie artikel 3 Wwft.
[7] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en sub d Wwft.

Als ABN AMRO haar cliëntenonderzoek niet kan voltooien of omdat het gebruik door de klant van de betaalrekening(en) een (ander) onacceptabel risico op witwassen of terrorisme-financiering vormt, moet zij de relatie met die klant beëindigen.[8] ABN AMRO kan in dat geval het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden, niet overzien.

De consument heeft geen documenten aan ABN AMRO verstrekt die zijn verklaringen onderbouwen

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument in de periode van 29 januari 2025 tot en met 2 juni 2026 diverse contante stortingen voor in totaal € 12.275,- op zijn betaalrekening heeft ontvangen en dat hij op 11 mei 2025 vanaf zijn betaalrekening een overboeking van € 9.850,- naar een begunstigde heeft verricht. Vast staat verder dat ABN AMRO de consument in haar brieven van 25 juni 2025, 9 juli 2025, 11 september 2025 en 25 september 2025 vragen heeft gesteld over deze transacties en met betrekking tot de contante stortingen ook specifiek over de herkomst daarvan. Ook staat vast dat ABN AMRO de consument in haar verzoeken telkens heeft gevraagd om een onderbouwing van zijn antwoorden met verifieerbare documenten.

3.5 Voor de commissie is echter komen vast te staan dat de consument ABN AMRO voorafgaand aan de onderhavige klachtprocedure geen documenten heeft verstrekt aan de hand waarvan ABN AMRO de herkomst van de contante stortingen heeft kunnen vaststellen. ABN AMRO stelt dat in haar verweerschrift, maar de consument heeft dergelijke documenten ook niet bij het klachtformulier gevoegd. Verder blijkt het uit de e-mail van 8 februari 2026 van de consument aan ABN AMRO, die hij als bijlage bij het klachtformulier heeft gevoegd. Daarin staat: *"(...) Voor een deel van de gevraagde documentatie beschikte ik op dat moment niet over formele bewijsstukken. (...)"* En het blijkt uit het verslag van het telefoongesprek dat partijen op 25 juni 2025 hebben gevoerd. In dat gespreksverslag, dat onderdeel is van het procesdossier, staat: *"(...) 9 850 betreft de lening, 8 maanden in het buitenland, heeft hij gewerkt. bij elkaar verdiend. Hier en daar klusjes gedaan. is in pakistaan geweest heeft hij geen documentatie van. (...)"*

ABN AMRO heeft haar cliëntenonderzoek niet kunnen afronden en hoeft de bancaire relatie niet in stand te houden

3.6 Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat ABN AMRO haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. Bij gebrek aan enige schriftelijke en/of administratieve onderbouwing waaruit iets anders blijkt, heeft ABN AMRO naar het oordeel van de commissie niet kunnen uitsluiten dat de contante stortingen uit illegale activiteiten zijn verkregen. Hieruit volgt dat ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen niet in stand hoeft te houden. Wat de consument in afwijking van dit oordeel aanvoert, leidt niet tot een ander oordeel.

[8] Zie artikel 5 lid 3 Wwft.

Daarbij speelt een rol dat voor de commissie voldoende is komen vast te staan dat hij betaalrekeningen aanhoudt bij twee andere banken. De consument is dus niet afgesloten van het maatschappelijk verkeer.[9]

3.7 De commissie benadrukt dat het *niet* zo is dat voor haar is komen vast te staan dat de consument de contante stortingen *daadwerkelijk* heeft verkregen uit illegale activiteiten. Voor de commissie is enkel in voldoende mate komen vast te staan dat ABN AMRO dit niet heeft kunnen *uitsluiten* en dat zij daarom haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. In zo'n geval moet ABN AMRO de bancaire relatie tussen partijen beëindigen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van deze klacht zijn artikel 2 ABV en artikel 35 ABV van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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

[9] Zie ook Hoge Raad 5 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1652, rechtsoverweging 3.6 (*ING Bank/Yin Yang II*).

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.

(...)

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.

(...)

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.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 ABV

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 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.