

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0370  
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden  
en mr. D.W.Y. Sie, secretaris**

Klachten ontvangen op : 16 april 2019 en 26 augustus 2020  
Ingediend door : De klager  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 21 april 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

## **Samenvatting**

Klacht over de uitvoering van het cliëntonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). De klager stelt dat de bank niet de bevoegdheid heeft om vergaande inlichtingen te doen naar de herkomst van zijn geld. Daarnaast stelt de klager dat de bank valse informatie heeft verstrekt aan het Landelijke Bureau BIBOB met als gevolg dat de vergunning voor zijn onderneming is ingetrokken. De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de Wwft de bevoegdheid heeft om vragen te stellen aan de klager over de herkomst van zijn contant gestorte geld, zeker gelet op de hoogte van het totaalbedrag. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de klager onvoldoende heeft onderbouwd dat de bank valse gegevens heeft verstrekt aan het landelijke BIBOB en hoe hij hierdoor (als consument) geraakt is. Voor zover de klacht van de klager toeziet op zijn B.V. is de klacht niet-behandelbaar. Voor het overige is de commissie van oordeel dat de klacht van de klager niet gegrond is.

## **I. De procedure**

I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

- 1) het klachtformulier van de klager;
- 2) de aanvullende stukken van de klager;
- 3) de e-mail van de bank van 4 oktober 2019;
- 4) de brief van de klager van 4 november 2019;
- 5) de e-mail van de bank van 5 februari 2020;
- 6) de brief van de klager van 15 juni 2020;
- 7) de brief van de klager van 24 september 2020 en
- 8) de e-mail van de klager van 2 december 2020.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een enkelvoudige digitale hoorzitting op 26 augustus 2020. En partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 Vervolgens zijn partijen opgeroepen voor een meervoudige fysieke hoorzitting op 14 april 2021. Op deze tweede hoorzitting waren partijen aldaar verschenen.
- 1.4 De klager 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 klager houdt bij de bank meerdere bankrekeningen aan, waaronder een zakelijke bankrekening en een particuliere bankrekening.
- 2.2 Op 5 april 2018 heeft de bank de klager per brief onder meer gevraagd naar de herkomst en tegenprestatie van contant gestorte bedragen op de particuliere bankrekening in de periode 1 juli 2014 tot en met 9 april 2018. De som van de stortingen bedraagt totaal € 141.400,-. Op 25 april 2018 heeft de bank haar verzoek aan de klager per brief herhaald, waarna de klager in het formulier van de bank heeft ingevuld met het antwoord dat de bedragen afkomstig zijn uit 'loon', 'inkomsten uit vermogen (box 3)' en 'Rekening courant vennootschap'.
- 2.3 Op 15 mei 2018 heeft de bank de bankrekeningen van de klager geblokkeerd. Op 5 juni 2018 heeft de klager per e-mail de bank met spoed verzocht de bankrekeningen te deblokkeren. Op 6 juni 2018 heeft de bank de blokkade op de bankrekeningen van de klager opgeheven.
- 2.4 Op 7 juni 2018 heeft een telefonisch gesprek tussen een zoon van de klager en de bank plaatsgevonden. Uit dat gesprek bleek onder meer dat de bank op 28 mei 2018 een brief had gestuurd die de klager niet had ontvangen. Op 11 juni 2018 heeft de bank de brief van 28 mei 2018 per e-mail aan de klager gestuurd. In haar brief van 28 mei 2018 heeft de bank de klager gevraagd om bewijsstukken.
- 2.5 Op 15 juni 2018 heeft de klager een klacht ingediend bij de bank. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

#### *De klacht en vordering*

2.6 De klager stelt dat de bank heeft misbruik gemaakt van haar bevoegdheid. Daarbij stelt de klager dat de bank zich buitenproportioneel en strafbaar heeft gedragen door ten onrechte zijn bankrekeningen te blokkeren en continu te dreigen met het opheffen van de bankrekeningen. De bank is niet de juiste instelling om bedrijven en particulieren te toetsen aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). De bank is namelijk een particuliere instelling en geen overheidsorgaan. De klager kan er niet vanuit gaan dat de bank integer handelt, aangezien haar belang anders is dan dat van een overheidsorganisatie. De klager stelt verder dat de bank privacywetgeving heeft overtreden, omdat hij vermoedt dat de bank bewust bedrijfsgevoelige informatie heeft gebruikt voor andere doelen dan het Wwft-onderzoek. De bank heeft een vooringenomenheid op de toetsing van de bankrekening van de klager en die van zijn bedrijf met als gevolg dat zij negatieve gegevens van de klager verstrekt aan derden, zoals overheidsinstanties en concurrentie. De klager heeft nimmer de bank toestemming gegeven om informatie te delen met derden. De bank heeft echter (valse) informatie verschaft aan het Landelijk Bureau BIBOB (LBB), waardoor de vergunning voor zijn onderneming is ingetrokken. Doordat de bank haar bevoegdheid voorbij is gegaan, heeft de klager schade geleden. Deze schade ziet op het intrekken van vergunningen van de speelhallen op basis van valse informatie van de bank aan het LBB. De klager vordert van de bank vergoeding van de schade die ontstaan is als gevolg van het gevoerde cliëntonderzoek.

#### *Het verweer*

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat het om?*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank haar cliëntonderzoek heeft uitgevoerd op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het cliëntonderzoek ten aanzien van de klager heeft zich vooral gericht op het totaalbedrag van € 141.400,- dat hij tussen 1 juli 2014 en 9 april 2018 contant heeft gestort op zijn bankrekening. Verder dient de commissie de vraag te beantwoorden of de bank onjuiste gegevens heeft verstrekt aan het Landelijk Bureau BIBOB en of de bank daardoor de door de klager geleden schade dient te vergoeden.

3.2 De commissie stelt voorop dat de klacht van klager niet behandelbaar is voor zover deze ziet op het belang van zijn onderneming.

Dat de klager via zijn onderneming ook wordt geraakt in zijn privé belang wordt beschouwd als een afgeleid belang en is voor de behandelbaarheid van zijn klacht gelet op artikel 1 en artikel 60 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) onvoldoende.

#### *Beoordelingskader*

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van het beoordelingskader dat gehanteerd wordt in vergelijkbare uitspraken van de geschillencommissie.<sup>1</sup>
- 3.4 Vaststaat dat de bank als ‘instelling’ op grond van de Wwft verplicht is om een cliënt-onderzoek te verrichten (zie artikel 1 sub a Wwft (oud)<sup>2</sup>). In dat kader heeft de bank de verplichting om de bron van het vermogen van haar klanten, zoals de klager, vast te stellen. Als een klant een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering meebrengt, is de bank verplicht de relatie te beëindigen op grond van artikel 3 en 5 lid 2 (oud) van de Wwft. De bank kan een cliëntonderzoek starten wanneer er sprake is van een incidentele transactie van tenminste € 15.000,- (artikel 3 lid 5 sub b Wwft).

*De bank mocht vragen over de herkomst van de totale storting van € 141.400,-*

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de Wwft de bevoegdheid had om de klager vragen te stellen naar de herkomst van de bedragen die hij contant op zijn bankrekening gestort had gekregen.
- 3.6 Gelet op de hoogte van de gestorte bedragen op de bankrekening van de klager, gaat de commissie ervan uit dat voldaan is aan artikel 3 lid 5 sub b Wwft. Verder neemt de commissie mee dat banken op grond van de Wwft verplicht zijn om ongebruikelijke transacties te melden bij Financial Intelligence Unit – Nederland (FIU-Nederland) (artikel 12 Wwft e.v.). Een objectieve indicator voor een ongebruikelijke transactie betreft onder meer: “Een contante storting voor een bedrag van € 10.000 of meer ten gunste van een creditcard of een vooraf betaald betaalinstrument (prepaid card).”<sup>3</sup> Eerder was de meldgrens aan FIU-Nederland € 15.000,- of meer.<sup>4</sup>
- 3.7 De commissie ziet op basis van de gegeven omstandigheden geen aanleiding om te concluderen dat de bank in de uitvoering van haar cliëntonderzoek haar bevoegdheid heeft gebruikt die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

---

<sup>1</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-014 en 2021-0210

<sup>2</sup> De versie van de Wwft die gold op het moment dat de bank (voor het eerst) de klager vragen stelde in het kader van het cliëntonderzoek

<sup>3</sup> <https://www.fiu-nederland.nl/nl/group/banken>

<sup>4</sup> <https://www.fiu-nederland.nl/nl/wijziging-wwft-voor-kopersverkopers-van-goederen>

### *Klacht over gegevensverstrekking aan Landelijk Bureau BIBOB*

3.8 Voor zover de klager klaagt over de informatieverstrekking van de bank aan het Landelijk Bureau BIBOB concludeert de commissie dat hij zijn standpunt en schade onvoldoende heeft onderbouwd. De commissie kan zodoende niet concluderen dat de bank toerekenbaar tekort is geschoten tegenover de klager (in hoedanigheid van particulier).

## **4. De beslissing**

De commissie oordeelt dat de klacht voor zover deze betrekking heeft op de onderneming niet behandelbaar is en wijst de vorderingen die betrekking hebben op de positie van de klager als consument af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) (versie 1 april 2016 tot 25 juli 2018)**

#### *Artikel 1*

*1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:*

*a. instelling:*

*1°. bank als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht, niet zijnde een natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap waarvoor op grond van artikel 2:11, tweede lid, of artikel 2:16, vierde lid, van die wet geen vergunning tot uitoefening van het bedrijf van bank vereist is;*

#### *Artikel 3*

*1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.*

*2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:*

*(...)*

*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.*

*(...)*

*5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:*

*a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;*

*b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000,-, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000,-;*

*c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;*

*d. indien zij twijfelt aan de betrouwbaarheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;*

*e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;*

#### *Artikel 5*

*(...)*

*2. Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde lid en dertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.*

*(...)"*

## **Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) (versie 27 september 2020 - heden)**

### Artikel 1a

1. Deze wet is van toepassing op banken en andere financiële ondernemingen, alsmede op de ingevolge het vierde lid aangewezen natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen handelend in het kader van hun beroepsactiviteiten.

2. Als bank wordt aangemerkt een bank als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht, niet zijnde een natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap waarvoor op grond van artikel 2:11, tweede lid, of artikel 2:16, vierde lid, van die wet geen vergunning tot uitoefening van het bedrijf van bank vereist is, of een bijkantoor in Nederland van een bank met zetel buiten Nederland.

### Artikel 3

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

(...)

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.

(...)

5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;

b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;

c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;

d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;

e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;

### Artikel 5

(...)

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 Boek 6**

### *Artikel 248*

*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.*