

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0803 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 30 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Klacht over cliëntenonderzoek. De consument heeft gedurende een aantal maanden een totaalbedrag van € 54.350,- aan contante gelden gestort op haar betaalrekening bij de bank. De bank heeft in het kader van het cliëntenonderzoek de consument gevraagd naar de herkomst van de gestorte bedragen. De informatie die de consument had verstrekt was volgens de bank niet voldoende en zij heeft de consument hierop nadere regels opgelegd ten aanzien van het gebruik van haar betaalrekening. De consument heeft hierop haar betaalrekening bij de bank opgezegd. De consument beklagt zich over het cliëntenonderzoek en de handelwijze (van de medewerker) van de bank. De commissie oordeelt dat de bank het cliëntenonderzoek heeft mogen uitvoeren. Daarnaast is niet gebleken dat de handelwijze van de bank te wensen overliet. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### **1. De procedure**

- 1.1 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. In de periode van 18 januari 2020 tot en met 1 februari 2021 heeft de consument een totaalbedrag van € 54.350,- op haar betaalrekening bij de bank gestort.

- 2.2 Op enig moment heeft de bank de consument om toelichting van het gebruik van de betaalrekening verzocht. Hierover is op 8 maart en 22 maart 2021 telefonisch contact geweest tussen de bank en de consument. Ook heeft er een e-mailcorrespondentie plaatsgevonden tussen de bank en de consument.
- 2.3 Op 17 maart 2021 heeft de bank per ongeluk informatie van een andere klant van de bank aan de consument verstuurd. De bank heeft hiervoor haar excuses gemaakt.
- 2.4 Bij brief van 1 april 2021 heeft de bank aan de consument bericht dat zij ondanks de toelichting van de consument, onvoldoende inzicht heeft in de transacties op de betaalrekening. Dit brengt voor de bank niet in te schatten risico's met zich mee. De bank kan hierdoor niet uitsluiten dat er sprake is van witwassen en/of financiering van terrorisme. De bank heeft nadere regels opgesteld voor het gebruik van de rekening door de consument. Zo dient de consument alle inkomende en uitgaande transacties te kunnen verklaren en onderbouwen met passende documentatie en is het storten van contant geld alleen toegestaan als de consument de herkomst van de gelden kan verklaren en kan aantonen met passende documentatie.
- 2.5 De consument heeft haar betaalrekening op 3 april 2021 beëindigd en een klacht ingediend bij de bank over het cliëntenonderzoek.

#### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument heeft telefonisch toegelicht aan de secretaris van de commissie dat zij (schriftelijke) excuses eist van de bank.  
Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zij is aangetast in haar integriteit door haar aan te merken als verdacht van terrorisme en witwassen. Het cliëntenonderzoek en de handelwijze (van de medewerkers) van de bank hebben de consument persoonlijk zeer geraakt. Zij heeft de bank geïnformeerd over de herkomst van de contante gelden. Voorts was de omgangswijze/handelwijze van de medewerker van de bank onacceptabel.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat het om?*

- 3.1 Naar de commissie begrijpt kan de consument zich niet verenigen met de conclusies die de bank trekt uit het cliëntenonderzoek. Voorts begrijpt de commissie dat de handelwijze van (de medewerkers van) de bank onacceptabel was.

*Het beoordelingskader voor cliëntenonderzoek op grond van de Wwft*

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht ten aanzien van het cliëntenonderzoek gaat de commissie uit van het beoordelingskader dat gehanteerd wordt in vergelijkbare uitspraken van de geschillencommissie met betrekking tot het cliëntenonderzoek.<sup>1</sup>
- 3.3 Vaststaat dat de bank als ‘instelling’ op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) verplicht is om een cliëntenonderzoek te verrichten. In dat kader heeft de bank de verplichting om de bron van het vermogen van haar klanten, zoals de consument, vast te stellen. In dat kader heeft de bank de verplichting om de bron van het vermogen van haar klanten, zoals de consument, vast te stellen.

*Het onderzoek naar de storting op de betaalrekening*

- 3.4 De bank heeft de consument gevraagd naar de herkomst van de bedragen die zij contant (in totaal € 54.350,-) heeft gestort op haar betaalrekening in de periode van 18 januari 2020 tot en met 1 februari 2021.
- 3.5 De consument heeft verklaard dat zij werkt en het spaargeld betrof. Ze heeft bedragen contant opgenomen voor een voorgenomen verbouwing, die ze later toch niet heeft uitgevoerd. De bank heeft de consument om ondersteunende bewijsstukken gevraagd voor de verklaringen die zij heeft gegeven over het gebruik van haar betaalrekening. De bank heeft de informatie die de consument heeft gestuurd onvoldoende bevonden en daardoor kunnen de transacties onvoldoende worden verklaard.
- 3.6 De commissie stelt vast dat, gelet op de hoogte van de bedragen die de consument stortte van haar betaalrekening, er op de bank een onderzoeksplicht rustte om mogelijk witwassen en financieren van terrorisme via de bankrekening uit te sluiten. De vragen die de bank de consument stelde over deze stortingen waren zodoende gerechtvaardigd. De commissie begrijpt uit de gegeven omstandigheden dat de bank op basis van de informatie die zij van de consument kreeg onvoldoende verantwoording kon afleggen aan de toezichthouder over de contante geldopnames. Dit betekent dus niet dat daarmee is vastgesteld dat de consument de bankrekening heeft gebruikt voor witwassen en/of het financieren van terrorisme. De bank heeft, gelet op de voorgaande overwegingen, goede redenen had om nadere regels over het gebruik van de betaalrekening te op leggen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

*Handelswijze/bejegening*

- 3.7 Voorts is niet gebleken dat de bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld. De bank heeft voldoende rekening gehouden met de belangen van de consument door haar meerdere keren de kans te geven de herkomst van de contante stortingen toe te lichten.

---

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

Het traject dat uiteindelijk heeft geleid tot het opleggen van nadere regels over het gebruik van de betaalrekening kwalificeert de commissie als zorgvuldig en transparant.

- 3.8 Hoewel het door de consument wellicht anders is ervaren, is de commissie van oordeel dat uit het klachtdossier niet blijkt dat de wijze waarop de bank de consument bejegend heeft te wensen heeft overgelaten.
- 3.9 De consument vordert dat de bank haar excuses maakt. De commissie overweegt op dit punt dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn, nog daargelaten dat hier niet blijkt van fouten door de bank.

#### *Conclusie*

- 3.10 Gelet op het vorenstaande is de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering niet wordt toegewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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).*