

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-044 I (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 27 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over clientonderzoek, de beëindiging van de bankrelatie en de interne registratie van de persoonsgegevens van de consument. Naar aanleiding van girale bijschrijvingen van grote bedragen op de bankrekeningen van de consument, als ook stortingen van grote contante geldbedragen en de opnamen daarvan heeft de bank in het kader van clientonderzoek om nadere informatie gevraagd. De informatie die de consument vervolgens heeft gegeven vond de bank onvoldoende om het clientonderzoek naar behoren te kunnen afronden. Dat vindt de commissie ook. Naar het oordeel van de commissie mag de bank de bankrelatie met de consument beëindigen en hoeft de registratie van de persoonsgegevens van de bank niet verwijderd te worden. De vordering wordt afgewezen.

I. 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 en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De consument is in de gelegenheid gesteld te reageren op het verweerschrift van de bank maar heeft hiervan afgezien.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft twee betaalrekeningen bij de bank. Aan een van deze betaalrekeningen is ook een spaarrekening gekoppeld.
- 2.2 Op 26 augustus 2021 heeft de bank een brief gestuurd aan de consument waarin de bank uitlegt dat bij controle van de bankrekeningen van de consument een aantal dingen is opgevallen. In deze brief vraagt de bank aan de consument om een nadere toelichting te geven via het formulier 'Aanvullende informatie gebruik Betaalrekening'. Op dit formulier heeft de bank gevraagd naar de herkomst van contante stortingen tussen 17 maart 2020 en 18 augustus 2021 tot een totaalbedrag van € 27.920,28. De bank heeft om een onderbouwing met schriftelijke bewijsstukken gevraagd. Ook heeft de bank gevraagd waarom de gelden contant zijn gestort en niet giraal zijn overgemaakt.
- 2.3 In antwoord op deze vragen heeft de consument laten weten dat hij de gelden heeft verkregen naar aanleiding van bemiddeling (provisie) bij de verkoop van onroerend goed. Als reden waarom de gelden contant zijn gestort heeft de consument geantwoord dat hij lang ziek is geweest en hij daarom betalingen contant door vrienden laat doen. De consument heeft bij zijn antwoord geen schriftelijke bewijsstukken meegestuurd.
- 2.4 De door de consument gegeven antwoorden hebben bij de bank nadere vragen opgeroepen. Daarom heeft de bank op 7 september 2021 aanvullende vragen aan de consument gesteld. Bij brief van 16 september 2021 schrijft de bank aan de consument dat de aanvullende informatie waarom is gevraagd niet is ontvangen en dat de bank daarom de betaalrekening(en) van de consument heeft geblokkeerd. Wel stelt de bank de consument in de gelegenheid de aanvullende vragen alsnog te beantwoorden. De bank wil graag een nadere toelichting van de consument waarom hij de provisie niet giraal heeft ontvangen en voor welke partij hij de bemiddelingswerkzaamheden heeft uitgevoerd, alsmede de onderliggende facturen waaruit deze contante provisie betalingen blijken. Daarnaast stelt de bank vragen over de girale bijschrijving van in totaal € 20.000,- afkomstig van [partij 1] en [partij 2] Holding B.V. (verder te noemen '[partij 2] Holding') op de ene betaalrekening van de consument en de girale bijschrijving van in totaal € 15.000,- van dezelfde partijen op de andere betaalrekening van de consument.
- 2.5 Hierop heeft de consument geantwoord dat bemiddeling bij de verkoop van onroerend goed van de heer [partij 2] ten grondslag ligt aan de transacties op zijn rekening. Hij heeft de gelden naar zijn rekeningen overgemaakt.

De contante opgenomen gelden zijn gebruikt voor het kopen van voor handel bestemde zaken en het betalen van derden, aldus de schriftelijke verklaring van de consument. De consument heeft bij zijn antwoord geen schriftelijke bewijsstukken meegestuurd.

- 2.6 Naar aanleiding van deze antwoorden heeft de bank op 23 september 2021 wederom een brief aan de consument gestuurd waarin de bank nogmaals aanvullende vragen stelt en verzoekt om bewijsstukken. Ook vraagt de bank om een toelichting op het eerder gegeven antwoord van de consument dat hij de gelden heeft gebruikt voor handelstransacties. Verder staat in deze brief dat als de consument de gevraagde informatie niet geeft, de bank de betaalrekening van de consument zal blokkeren.
- 2.7 Vervolgens heeft de bank op 14 oktober 2021 een brief aan de consument gestuurd, waarin de bank uitlegt dat de de herkomst van de contant gestorte geldbedragen onvoldoende heeft aangetoond door na te laten de gevraagde onderliggende facturen aan te leveren. Tot diezelfde conclusie komt de bank ook met betrekking tot de girale bijschrijvingen van [partij 1] en [partij 2] Holding én de contant opgenomen geldbedragen. Als gevolg hiervan heeft de bank in de brief aangekondigd dat zij de bankrelatie met de consument zal beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Dit betekent dat de betaalrekeningen en de spaarrekening van de consument zullen worden opgeheven. Ook staat in de brief dat de persoonsgegevens van de consument zullen worden opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (verder te noemen 'IVR') van de bank.
- 2.8 Hierop heeft de consument een e-mail van de heer [partij 2] van 19 oktober 2021 aan de bank overhandigd. In deze e-mail staat dat door [partij 2] Holding in totaal € 15.000,- aan de consument is overgemaakt als commissie voor het bemiddelen bij de verkoop van onroerend goed. Vanuit [partij 1] is in totaal € 25.000,- naar de betaalrekening(en) van de consument overgemaakt.
- 2.9 Bij brief van 25 oktober 2021 laat de bank aan de consument weten dat de herkomst van de contante stortingen en de contante opnamen nog altijd onvoldoende is aangetoond. Dat geldt ook voor de ontvangen gelden van [partij 1] en [partij 2] Holding, omdat geen onderliggende facturen zijn aangeleverd voor die transacties. De bank handhaaft het ingenomen standpunt zoals verwoord in de brief van 14 oktober 2021. Hiertegen heeft de consument bezwaar ingediend. De bank heeft het bezwaar afgewezen en haar standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert dat de bankrelatie met de bank in stand blijft en dat zijn betaalrekeningen en spaarrekening niet opgeheven worden. Ter onderbouwing van deze vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

- 2.11 De gelden die zijn ontvangen van [partij 1] en [partij 2] Holding hebben een legale herkomst. Deze geldbedragen zijn later opgenomen om daarmee goederen te kopen. Er is altijd correct en legaal gehandeld. Dit blijkt ook uit de e-mail van de heer [partij 2] van 19 oktober 2021. Uit deze e-mail volgt dat in totaal € 25.000,- is ontvangen van [partij 2] Holding respectievelijk [partij 1] zijnde commissie voor de bemiddeling bij verkoop van onroerend goed. De verkoop van dit onroerend goed is via een notaris verlopen, zo volgt ook uit de e-mail.
- 2.12 De consument is al vele jaren klant bij de bank. Ook in het verleden zijn er grote geldbedragen op zijn bankrekening bijgeschreven. Dit heeft nooit tot problemen geleid.
- 2.13 Het is voor de consument haast ondoenlijk betalingsverplichtingen en gemaakte afspraken met zakenrelaties onder te brengen bij een andere bank.

Het verweer

- 2.14 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 Allereerst stelt de commissie vast dat de consument niet geklaagd heeft over de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR. Omdat deze registratie is geplaatst naar aanleiding van het clientonderzoek en het voornemen van de bank om de bankrelatie te beëindigen, en toewijzing van de klacht onmogelijk zou zijn zonder verwijdering van de registratie zal de commissie de registratie OOK in zijn oordeel betrekken.
- 3.2 De vragen die de commissie in deze kwestie moet beantwoorden zijn 1) of de bank de bankrelatie met de consument dient te herstellen en 2) of de bank de registratie dient door te halen.
- 3.3 De commissie is van oordeel dat de bank niet is gehouden de bankrelatie te herstellen, en evenmin om de registratie te verwijderen. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Het beoordelingskader van de Wwft

- 3.4 Als uitgangspunt geldt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Daarbij geldt dat een regel uit de overeenkomst tussen partijen niet van toepassing kan zijn als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

- 3.5 Op grond van artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is de bank verplicht om cliëntenonderzoek te verrichten ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Volgens artikel 3 lid 2 sub d Wwft stelt het cliëntenonderzoek de bank in staat om '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'. Als de bank het cliëntenonderzoek niet kan verrichten, dient zij de overeenkomst te beëindigen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft.
- 3.6 Met andere woorden; de wet verplicht de bank tot het uitvoeren van cliëntonderzoek en tot het beëindigen van de bankrelatie als dit onderzoek niet naar behoren uitgevoerd kan worden.

De bank is niet verplicht de bankrelatie te herstellen

- 3.7 Vaststaat dat de bank de consument meerdere malen per brief heeft verzocht om informatie over de activiteiten op zijn bankrekeningen in het kader van het cliëntenonderzoek zoals bedoeld in artikel 3 Wwft. De bank heeft de consument daarbij gewaarschuwd over de gevolgen bij een niet tijdige reactie, zoals de beëindiging van de bankrelatie. De bank heeft de consument hierover brieven gestuurd op 26 augustus 2021, 7 september 2021, 16 september 2021, 23 september 2021 en 14 oktober 2021. In het bijzonder heeft de bank de consument gevraagd de herkomst van contante stortingen tot een totaalbedrag van € 27.920,28 én 2) de girale bijschrijvingen van in totaal € 20.000,- afkomstig van [partij 1] en [partij 2] Holding B.V. (verder te noemen '[partij 2] Holding') op de ene betaalrekening van de consument en de girale bijschrijvingen van in totaal € 15.000,- van dezelfde partijen op de andere betaalrekening van de consument, als ook 3) de contante geldopnamen ten behoeve van handel en betalingen aan derden nader te onderbouwen met bewijsstukken.
- 3.8 De consument heeft in antwoord op de vragen van de bank een e-mail overgelegd van de heer [partij 2] van 19 oktober 2021, waaruit volgt dat de consument in totaal € 25.000,- heeft ontvangen van [partij 2] Holding respectievelijk [partij 1] als commissie voor de bemiddeling bij verkoop van onroerend goed.
- 3.9 Met deze e-mail heeft de consument enige onderbouwing gegeven voor giraal ontvangen gelden van [partij 1] en [partij 2] Holding. Deze e-mail alleen biedt, naar het oordeel van de commissie, een onvoldoende onderbouwing voor de vragen die de bank heeft gesteld in het kader van het cliëntonderzoek. In de e-mail wordt namelijk maar voor een deel van de giraal ontvangen gelden van [partij 1] en [partij 2] Holding (€ 25.000,-) een verklaring gegeven, terwijl de bank heeft gevraagd naar bewijsstukken voor giraal ontvangen gelden tot een bedrag van in totaal € 35.000,-.

Daarnaast heeft de consument geen enkele schriftelijke onderbouwing gegeven voor zijn stelling dat hij de gelden heeft gebruikt om handel mee te kopen en derden mee te betalen. Datzelfde geldt voor de contante stortingen op de rekening van de consument waarover hij heeft verklaard dat hij ook die gelden zien op ontvangen commissie.

- 3.10 De commissie concludeert dat de bank de bankrelatie met de consument mag beëindigen op grond van artikel 5 lid 3 Wwft, omdat het cliëntenonderzoek niet kon worden afgerond. De commissie is van oordeel dat de bank de consument voldoende gelegenheid heeft geboden om de informatie te verschaffen die nodig was en hem voldoende heeft gewaarschuwd voor de gevolgen bij het niet nakomen van de verzoeken in het kader van het cliëntenonderzoek. Daarbij komt dat uit de stukken blijkt dat de bank de consument voldoende tijd heeft gegeven om zijn bankzaken elders onder te brengen. De bank heeft de consument immers voor het eerst op 14 oktober 2021 aangegeven de bankrelatie op te zeggen, maar deze opzegging nog niet doorgevoerd. Nu de consument de bank nog steeds onvoldoende onderbouwing heeft verstrekt over de bijschrijvingen van [partij 1] en [partij 2] Holding, alsmede over de contante stortingen en de contante opnamen, is de commissie van oordeel dat de bank niet gehouden is de bankrelatie met de consument voor te zetten.

Het beoordelingskader opname persoonsgegevens in het IVR (en de Gebeurtenissenadministratie)

- 3.11 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne registers. De rechtmatigheid van deze registraties moet worden getoetst aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).
- 3.12 De gegevens van de consument zijn opgenomen in het IVR. Dit register is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, zodat de commissie ook hierop in zal gaan. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de Bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

De bank mocht overgaan tot opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR

- 3.13 De commissie is van oordeel dat de bank over mocht gaan tot opname van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR voor de duur van acht jaar. Voor dit oordeel gaat de commissie uit van het volgende.

- 3.14 Uit de stukken in het dossier volgt dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij de opname van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, omdat de feiten en omstandigheden die geleid hebben tot het voorgenomen besluit de bancaire relatie met de consument te beëindigen relevant zijn als de consument op enig moment besluit nieuwe financiële diensten of producten af te nemen bij de bank. Deze feiten en omstandigheden betreffen het door gebrek aan medewerking door de consument niet kunnen afronden van het cliëntonderzoek en daardoor het verlies van het vertrouwen in de consument als klant. De commissie is van oordeel dat deze feiten en omstandigheden speciale aandacht behoeven voor de veiligheid en integriteit van de bank.
- 3.15 Tot slot is niet gebleken dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR in strijd is met de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Dit geldt ook voor de duur van acht jaar van de registratie van de persoonsgegevens van de consument. De bank heeft geen andere manier dan deze interne registratie, om de eigen organisatie opmerkzaam te maken op het feit dat zij het cliëntonderzoek niet naar behoren heeft kunnen afronden. Omdat de consument zich niet heeft uitgelaten over de door de bank verrichte registratie(s), volgt de commissie de gronden en de duur van de door de bank verrichte registratie(s).

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 van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

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 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.