

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1017

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, drs. P.M. Mallekootte, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Opzegging bankrelatie. De consument is door de bank in het kader van cliëntenonderzoek verzocht informatie te verschaffen over zijn vastgoedportefeuille. Vanwege het uitblijven van voldoende informatie heeft de bank de bankrelatie opgezegd. De consument vordert herstel van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie mocht opzeggen en dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

I 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 6 september 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer [naam 1], senior adviseur klachtenmanagement en de heer [naam 2], Risico Expert Client Integrity.
- I.3 De consument 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 consument hield drie rekeningen aan bij de bank. Op het gebruik van deze rekeningen zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing. Relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 De consument is eigenaar van verschillende panden, welke hij verhuurt. Het vastgoed is niet door de bank gefinancierd. Huuropbrengsten worden al vele jaren bijgeschreven op de rekeningen van de consument bij de bank.
- 2.3 Op 3 mei 2021 heeft een medewerker van de bank in het kader van een klantenonderzoek telefonisch contact opgenomen met de consument. De medewerker wilde van de consument weten hoe de consument in het vastgoed begonnen was. Tijdens dit gesprek heeft de consument aangegeven niet te zullen meewerken.
- 2.4 Bij brief van 4 mei 2021 heeft de bank de consument verzocht om mee te werken aan het klantenonderzoek en heeft zij de consument verzocht om binnen 10 werkdagen een uittreksel van het kadaster van de consument als privépersoon en de informatie over de wijze van financiering van zijn vastgoedportfolio aan de bank toe te sturen. In deze brief heeft de bank ook toegelicht dat zij wettelijke verplicht is om klantenonderzoek te doen.
- 2.5 Op 5 mei 2021 heeft de consument een brief gedateerd 22 april 2021 ontvangen van de bank waarin de bank aankondigt dat zij contact met hem gaat opnemen in verband met een klantenonderzoek.
- 2.6 Per e-mail van 11 mei 2021 heeft de consument – kort gezegd – de bank vragen gesteld over het klantenonderzoek en waaruit blijkt dat hij zich jegens de bank moet verantwoorden voor het vastgoed dat niet bij de bank is gefinancierd. Ook heeft hij de bank gevraagd waarvan hij wordt verdacht.
- 2.7 Per brief van 26 mei 2021 heeft de bank herhaald dat zij verplicht is tot het doen van klantenonderzoek en dat de consument daaraan dient mee te werken op grond van de ABV. De bank heeft de vragen zoals opgenomen in haar brief van 4 mei 2021 herhaald. Ook heeft de bank de consument erop gewezen dat de bank de bankrelatie kan beëindigen.
- 2.8 Per e-mail van 3 juni 2021 heeft de consument de bank verzocht om hem de ABV toe te sturen en hem te informeren op grond waarvan de bank de toegang tot zijn rekeningen mag blokkeren.

- 2.9 Per brief van 11 juni 2021 heeft de bank de consument nogmaals verzocht om mee te werken aan het klantenonderzoek en verzocht om de eerder gestelde vragen te beantwoorden.
- 2.10 Per e-mail van 16 juni 2021 heeft de consument twee hypotheekakten aan de bank toegestuurd. In de e-mail verzoekt de consument de bank om zijn eerdere vragen nog te beantwoorden. Voorts heeft de consument ook het volgende geschreven:

In voornoemde brief stelt u eveneens dat ik in mijn e-mail van 11 mei zou hebben gesteld niet mee te willen werken aan een klantenonderzoek. Dit heeft te maken met de tijd die hiermee gemoeid gaat. Daarnaast is een vraag die de medewerker op 3 mei jl. telefonisch stelde: "hoe kom ik aan mijn geld", een vraag die ik gevoelsmatig niet wil beantwoorden.

In mijn mail van 11 mei jl. stel ik ook de vraag: waar word ik van verdacht? Deze vraag heeft u ook niet beantwoord.

Hiermede verzoek ik u ook deze vraag alsnog te beantwoorden.

Bijgaand doe ik twee hypotheekakten toekomen van gefinancierd vastgoed. Dit had u eenvoudigweg ook door uw kantoor zelf op kunnen vragen bij het Kadaster en niet mij uw werk laten verrichten.

- 2.11 Bij brief van 21 oktober 2021 heeft de bank de bankrelatie met de consument per 21 december 2021 op grond van artikel 35 ABV opgezegd. De reden van opzegging heeft de bank nader toegelicht:

Wij hebben u meerdere malen schriftelijk verzocht met ons in contact te treden om informatie aan te leveren over de herkomst van het vermogen waarmee uw vastgoedportefeuille is opgebouwd. U heeft, ondanks onze eerdere verzoeken, onvoldoende gehoor gegeven aan ons verzoek om contact op te nemen met de Bank. De Bank kan hierdoor de activiteiten op haar rekeningen niet verklaren. Hierdoor kan de Bank niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen voldoen. Het gebrek aan inzicht brengt voor de Bank niet in te schatten risico's met zich mee. Dit soort risico's kan en mag de Bank niet aanvaarden. Wij maken dan ook gebruik van ons recht om de relatie met u [REDACTED], per 21 december 2021 te beëindigen.

- 2.12 Bij brief van 25 oktober 2021 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen het beëindigen van de bankrelatie. In deze brief heeft de consument ook een toelichting gegeven op een aantal zaken die van belang zijn geweest bij de opbouw van zijn vastgoedportefeuille. Op 28 oktober 2021 heeft de consument nog aanvullende gegevens gestuurd en aangegeven dat de bank bij vragen contact met hem kan opnemen.
- 2.13 Bij brief van 8 november 2021 heeft de bank gereageerd op het bezwaar en heeft de bank volgende aanvullende vragen gesteld aan de consument. Zo heeft de bank de consument verzocht om een toelichting op de wijze van financiering van het appartement dat hij op 18- of 19-jarige leeftijd heeft aangekocht, waarvan hij destijds kamers heeft verhuurd, voor welk bedrag hij het appartement destijds heeft gekocht, op welke wijze dit gefinancierd was en hoe groot de eigen inleg was. De bank heeft gevraagd om de toelichting te onderbouwen met documentatie. De bank heeft de consument de tijd gegeven tot 22 november 2021 om te reageren. Ook heeft de bank de consument erop gewezen dat wanneer ontoereikend gehoor wordt gegeven aan haar verzoek, het klantenonderzoek niet kan worden afgerond en zij de bankrelatie zal moeten beëindigen.

- 2.14 Bij brief van 10 november 2021 heeft de consument nogmaals zijn onvrede geuit over de mogelijke beëindiging van de bankrelatie. Voorts heeft de consument nader toegelicht dat hij niet meer beschikt over documenten van het appartement en hij zich dat ook niet meer kan herinneren.
- 2.15 Op 28 december 2021 heeft de bank de consument de toegang tot zijn rekeningen geblokkeerd. Hierop hebben partijen nog nader met elkaar gecorrespondeerd over de opzegging van de bankrelatie. De consument heeft in januari 2022 zijn klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.16 De consument vordert – zoals ter zitting door hem toegelicht – herstel van de bankrelatie en de verzekeringen.
- 2.17 De consument stelt dat de bank de relatie met hem niet mocht beëindigen. Daartoe voert hij de volgende argumenten aan:
- De bank stelt zich ten onrechte op het standpunt dat de door de consument aangeleverde informatie en de gegeven toelichting onvoldoende was. De consument is van mening dat hij voldoende heeft meegewerkt aan het klantenonderzoek. Hij heeft verschillende keren documenten aan de bank toegestuurd en hij heeft de door de bank gestelde vragen beantwoord. Daarnaast is het onredelijk dat de bank informatie heeft opgevraagd over een appartement dat hij 30 jaar geleden heeft gekocht en inmiddels ook niet meer in zijn bezit heeft. Daarnaast had de bank deze informatie ook kunnen raadplegen via het Kadaster. De bank heeft niet aangetoond dat de consument zich bezig houdt met oneigenlijke praktijken. Hij is al ruim 30 jaar klant bij de bank en de huurinkomsten zijn altijd bijgeschreven op de rekeningen bij de bank. Daar komt bij dat zijn vastgoedportefeuille in het verleden zelfs gefinancierd was bij de bank.
 - De klantenonderzoek is onzorgvuldig verlopen en de consument stoort zich aan de gang van zaken. Zo was het voor de consument niet duidelijk waarom er een klantenonderzoek plaatsvonden. Ook was het onduidelijk wat de bank precies wilde weten en welke informatie hij diende aan te leveren. Zo had de bank contact met hem kunnen en moeten opnemen als er nog informatie ontbrak. Ook heeft de bank niet teruggebeld toen hij heeft gebeld. Ook heeft de bank na zijn e-mail van 16 juni 2021 niets meer van zich laten horen totdat hij in oktober 2021 de beëindigingsbrief ontving. Ook heeft de consument de bank verschillende keren gevraagd waarom zij klachtenonderzoek deed; daar heeft hij nooit een duidelijk antwoord op gekregen.

Het verweer

- 2.18 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

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de bankrelatie mocht opzeggen. Zij is tot de conclusie gekomen dat de bank dit mocht en licht dit oordeel als volgt toe.

Het beoordelingskader

- 3.2 Bij de beoordeling van de klacht geldt als uitgangspunt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV. Indien een bank gebruikmaakt van een overeengekomen bevoegdheid tot beëindiging van de relatie moet de rechtsgeldigheid daarvan worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek. Een opzegging is niet rechtsgeldig indien het gebruikmaken van die bevoegdheid, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat is het geval indien de bank - in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening van die bevoegdheid en het belang dat daardoor wordt geschaad - naar redelijkheid niet tot de opzegging had kunnen komen. Voor deze beoordeling is mede van belang dat uit artikel 2 lid 1 ABV in verbinding met artikel 35 ABV volgt dat een bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de cliënt en dat zij zich ook bij opzegging van de relatie met een cliënt aan haar zorgplicht moet houden.
- 3.3 Verder is van belang dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) verplicht is cliëntenonderzoek te doen (artikel 3 lid 5 Wwft). De bank heeft er daarom een gerechtvaardigd belang bij dat de consument haar in staat stelt dat cliëntenonderzoek naar behoren uit te kunnen voeren. Op grond van artikel 2 lid 2 in samenhang met artikel 3 ABV is de consument gehouden mee te werken aan informatieverzoeken van de bank. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Als uitgangspunt geldt dat het de bank vrijstaat om het cliëntenonderzoek in te richten op de manier waarop zij dit nodig acht. Dat neemt niet weg dat de bank op haar beurt, gelet op het hiervoor onder 3.2 overwogene, gehouden is de nodige zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliëntenonderzoek.¹

¹ GC Kifid 2022-0147

Mocht de bank de bankrelatie opzeggen?

- 3.4 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij de bankrelatie met de consument heeft beëindigd omdat zij onvoldoende inhoud kon geven aan haar verplichtingen op grond van de Wwft en dat de voor een bankrelatie vereiste vertrouwensbasis niet meer aanwezig was. De bank heeft dit als volgt toegelicht. De consument heeft meerdere malen laten blijken, onder andere in zijn e-mails van mei en juni 2021, niet mee te willen werken aan het klantenonderzoek. Pas later heeft hij de opgevraagde informatie deels aangeleverd. De consument heeft in de loop der jaren een vastgoedportefeuille opgebouwd van 54 kadastrale objecten. Pas na meerdere verzoeken van de bank heeft de consument twee hypotheekakten aangeleverd van een aantal panden. Verder heeft de consument een beschrijving gegeven van de opbouw van de portefeuille en zijn vermogen, maar met name het laatste deel heeft de consument niet met stukken onderbouwd. De bank heeft de consument meerdere malen gevraagd om duidelijkheid te verschaffen. Dit betreft niet alleen de aankoop van zijn vastgoed van 30 jaar geleden, maar ook van veel recentere financieringen. De bank bleef vraagtekens houden doordat zij onvoldoende duidelijkheid van de consument heeft verkregen; hierdoor is ook het vertrouwen van de bank in de consument aangetast. De bank beschuldigt de consument niet van het oneigenlijk gebruik van producten en of diensten van de bank of van onrechtmatig verkregen vermogen, maar door het gebrek aan transparantie loopt de bank een risico en is wettelijk verplicht zich daar tegen te beschermen. De bank moet het risico van witwassen en financieren van terrorisme tegengaan. Dit risico kon nu niet worden uitgesloten, waardoor de bank zich genoodzaakt zag om de bankrelatie te beëindigen, aldus de bank.
- 3.5 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. De commissie begrijpt dit standpunt van de bank. Hoewel de consument de door de bank gestelde vragen deels beantwoord heeft, volgt uit het dossier dat hij weinig onderliggende stukken heeft aangeleverd, ook nadat de bank daar specifiek om vroeg. Nu de consument onvoldoende onderbouwende verklaringen en achterliggende stukken heeft aangeleverd, is het niet onbegrijpelijk dat de bank geconcludeerd heeft dat het cliëntenonderzoek niet kon slagen en dat zij op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht was de bancaire relatie te beëindigen. Immers, zij heeft bij afwezigheid van deze stukken geen inzicht in de herkomst van de geldstromen, behoudens een niet-onderbouwde verklaring van de consument.
- 3.6 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank op geen enkele wijze heeft aangetoond dat hij zich bezighoudt met oneigenlijke praktijken, heeft de bank aangegeven dat zij hem niet beschuldigt van het oneigenlijk gebruik van producten en of diensten van de bank of van onrechtmatig verkregen vermogen.

De commissie merkt op dat de consument onvoldoende opheldering heeft gegeven waardoor de bank niet kon vaststellen dat er geen sprake was van activiteiten waarvoor de Wwft in het leven geroepen is; daarom moest zij de bankrelatie beëindigen.

- 3.7 De commissie is wel van oordeel dat de bank wellicht zorgvuldiger te werk had kunnen gaan tijdens het klantenonderzoek, zeker gezien het feit dat de consument al ruim 30 jaar klant is bij de bank. Zo heeft de consument herhaaldelijk gevraagd waarom er een klantenonderzoek plaatsvond; dit had de bank naar het oordeel van de commissie, zeker nu de consument daar vragen over bleef stellen, duidelijker kunnen uitleggen. Dat de consument door deze onduidelijkheid aanvankelijk weinig medewerking verleende en argwanend was, is daarom te begrijpen. De bank had beter kunnen uitleggen wat de aanleiding voor het klantenonderzoek was en waarom de consument op zijn beurt verplicht was informatie te verstrekken. Ook de vraagstelling had wellicht concreter gekund, waardoor het voor de consument duidelijker was geweest welke informatie en onderbouwende documentatie de bank had willen zien. Dit, omdat de consument in 30 jaar tijd alleen al een vastgoedportefeuille had opgebouwd van 54 kadastrale objecten. Deze handelwijze van de bank kan echter niet tot gevolg hebben dat de beëindiging van de bancaire relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was.
- 3.8 Bij de beoordeling weegt de commissie ten slotte mee dat de consument ter zitting heeft toegelicht dat hij inmiddels elders een betaalrekening heeft en dat hij ook elders verzekeringen heeft afgesloten. Voorts merkt de commissie op dat de bank ter zitting heeft aangegeven dat het de consument vrijstaat om bij de bank een nieuwe betaalrekening aan te vragen. In dat geval is de bank echter ook weer verplicht tot het doen van een klantenonderzoek, net als bij elke nieuwe klant.
- 3.9 Dit alles leidt tot de slotsom dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank de relatie met de consument heeft beëindigd. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

4 De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 6 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 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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Relevante bepalingen

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 - Zorgplicht

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 toezichhouders 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 3 - Activiteiten en doeleinden

Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:

- a. uw activiteiten en doelen
- b. waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
- c. hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 35 - Opzegging van de relatie

(...)

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. 3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

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

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 (BW), 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.