

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-063 I

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	15 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Robeco Institutional Asset Management B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Robeco
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beleggingsrekening. De consument heeft de (her)identificatieprocedure van Robeco als vervelend of onnodig ervaren, maar het is de commissie niet gebleken dat daarbij onrechtmatig is gehandeld. Op het moment dat de consument nog met Robeco in gesprek was over mogelijke alternatieven voor de identificatieprocedure, heeft de consument zijn beleggingsrekening zelf opgeheven. Er is niet gebleken van schade die aan Robeco kan worden toegerekend. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 Robeco.
- 1.2 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.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument had een beleggingsrekening bij Robeco. Daarop waren van toepassing de 'Voorwaarden Robeco Rekening'.
- 2.2 In het najaar van 2021 is Robeco een (her)identificatieproces begonnen.

Omdat de consument woonachtig en belastingplichtig is in de Filipijnen heeft Robeco hem gevraagd om de adres- en fiscale gegevens te controleren. Ook is om een geldig legitimatiebewijs verzocht.

- 2.3 Op 25 oktober 2021 heeft de consument Robeco gemaïld omdat het niet lukte de verificatieprocedure via de app te voltooien.
- 2.4 Op 26 oktober 2021 heeft Robeco bericht dat de overgelegde documenten in het identificatieproces zijn afgekeurd omdat de consument een paspoort en rijbewijs had geüpload in plaats van een paspoort en bankafschrift niet ouder dan 3 maanden.
- 2.5 Op 11 november 2021 heeft de consument gereageerd dat hij geen optie ziet om de documenten handmatig te uploaden. In reactie daarop heeft Robeco op 11 november 2021 aangegeven dat de stukken moeten worden geüpload en dat hij contact kan opnemen als hij daarbij hulp nodig heeft.
- 2.6 Robeco heeft op of voor 16 november 2021 de beleggingsrekening van de consument geblokkeerd (voor nieuwe aankopen). De consument kon wel, indien gewenst, zijn beleggingen verkopen.
- 2.7 De consument heeft op 16 november 2021 per e-mail aan Robeco zijn onvrede over het identificatieproces en de blokkade geuit. De consument heeft op 16 november 2021 een online opdracht ingelegd om al zijn beleggingen te verkopen. Hij heeft verder op 16 november 2021 een door hem ingevuld en ondertekend 'formulier opzeggen rekening' met bijbehorende documenten per e-mail aan Robeco toegezonden.
- 2.8 Door middel van drie berichten op 18 november 2021 heeft de consument een nadere toelichting gegeven op zijn onvrede over het doorlopen (identificatie)proces.
- 2.9 Op 18 november 2021 heeft Robeco het volgende bericht gestuurd:
(...)
*Naar aanleiding van uw e-mails en onze pogingen om telefonisch contact met u te krijgen stuur ik u dit bericht.
Allereerst bied ik u namens Robeco excuses aan voor het moeizaam verlopen identificatieproces. Dit is niet wat u van ons zou mogen verwachten. We zullen het identificatieproces intern evalueren om in de toekomst het proces soepeler te laten verlopen. Uw documenten hebben wij in goede orde ontvangen. U hoeft geen verdere actie meer te ondernemen. Tevens hebben wij uw ophefformulier vandaag verwerkt. Uw rekening wordt per vandaag opgeheven en het saldo wordt naar verwachting vandaag op uw tegenrekening bijgeschreven.*
(...)

- 2.10 De consument heeft op 18 november 2021 online een klacht bij Robeco ingediend en per e-mail als volgt gereageerd op de opheffing van zijn beleggingsrekening:

*“(...) Dus jullie hebben een rekening opgeheven op basis van een e-mail? Zonder verificatie? Zonder dat het verificatieproces was afgerond?
Zonder te controleren of die e-mail wel van de rechtmatige rekeninghouder kwam? Zonder schriftelijke bevestiging?:
Dus een rekening opheffen kan wel per e-mail? En een rekening aanhouden niet?
Erg vreemd vind ik dat. Jullie horen nog van mij en/of van mijn advocaat en/of van de AFM
(...)”*

- 2.11 In reactie heeft Robeco op 22 november 2021 het volgende bericht gestuurd:

*“(...)
Naar aanleiding van uw e-mail van 18 november 2021 bericht ik u als volgt.
Een rekening opheffen kan inderdaad niet per e-mail. Dit is alleen mogelijk via het opheffformulier dat u kunt vinden op onze website.
Op 16 november 2021 hebben wij per e-mail van u het opheffformulier volledig ingevuld en ondertekend met de aanvullende documenten mogen ontvangen.
Op basis van het door ons ontvangen opheffformulier en de verificatiedocumenten hebben wij uw rekening op 19 november 2021 opgeheven.
(...)”*

- 2.12 Op 22 november 2021 heeft de consument vervolgens nog twee berichten gestuurd waar Robeco dezelfde dag op heeft gereageerd. Op 23 november 2021 heeft de consument nogmaals zijn onvrede geuit. Daarop heeft Robeco bij bericht van 24 november 2021 gereageerd. Het geschil heeft uiteindelijk geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.13 De consument kwam er op 16 november 2021 achter dat zijn beleggingsrekening was geblokkeerd omdat Robeco zijn identiteit niet zou hebben kunnen vaststellen. Bijzonder vreemd omdat de consument al bijna veertig jaar de beleggingsrekening had. Er was sprake van een nieuwe procedure waarbij gevraagd werd om via een app gegevens aan te leveren. Omdat de app niet goed werkte had de consument documenten en een (link naar een) video via de e-mail aan Robeco gestuurd. Er was ook contact met Robeco geweest om de problemen die de consument had met de nieuwe procedure op te lossen. Er bleek geen alternatieve procedure beschikbaar te zijn en Robeco weigerde om de rekening te deblokken. De consument klaagt daarover omdat Robeco geen enkele reden had om aan te nemen dat hij betrokken zou zijn bij witwassen of andere criminele activiteiten. Het blokkeren van de beleggingsrekening was een te zwaar middel en een impliciete verdachtmaking.

In de (interne) klachtprocedure van Robeco had de consument aangegeven dat hij zijn beleggingsrekening terug wil. In de onderhavige procedure bij Kifid vordert de consument dat Robeco excuses aanbiedt en de door hem geleden materiële en immateriële schade vergoed. Naast het feit dat hij mogelijk bij de FIU-Nederland als verdacht persoon geregistreerd is, heeft de consument veel stress ervaren als gevolg van het handelen van Robeco. De consument heeft zijn schade respectievelijk begroot op € 1.000,- vanwege ingehouden transactiekosten en € 4.000,- aan emotionele schade.

Het verweer

2.14 Robeco 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 De commissie gaat in op de vraag of Robeco de beleggingsrekening van de consument mocht blokkeren tijdens of in afwachting van het identificatieproces en op de vraag of de rekening mocht worden opgeheven.

Welke verplichtingen op grond van de Wwft?

3.2 Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) zijn banken en andere financiële ondernemingen verplicht cliëntenonderzoek te verrichten.¹ Het cliëntenonderzoek betreft onder andere het verifiëren van de identiteit van de cliënt bij het aangaan van een zakelijk relatie.² Bij bestaande cliënten zal het cliëntenonderzoek opnieuw moeten plaatsvinden bij de ‘eerste gelegenheid’.³ Onder ‘eerste gelegenheid’ wordt verstaan het eerste moment dat door de cliënt contact wordt opgenomen met de instelling of het eerste moment dat de instelling aanleiding vindt om het cliëntenonderzoek te doen plaatsvinden.⁴

3.3 De verplichting om cliënten te identificeren en de identiteit te verifiëren is een resultaatsverplichting.⁵ Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf.

¹ Artikel 3 lid 1 Wwft; in de bijlage bij deze uitspraak zijn enkele artikelen uit de Wwft opgenomen.

² Artikel 3 lid 2 Wwft.

³ Artikel 38 lid 1 Wwft.

⁴ Artikel 38 lid 2 Wwft.

⁵ Zie Ministerie van Financiën en het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), 21 juli 2020, par. 5.2.6.

In de Leidraad Wwft en Sanctiewet (Sw) van de AFM is hierover opgenomen dat het instellingen vrij staat om innovatieve oplossingen te bedenken voor de verificatie van de identiteit van cliënten, bijvoorbeeld via draagbare apparaten zoals smartphones.⁶ Eveneens rust op de financiële instelling de plicht om redelijke maatregelen te nemen om de gegevens die inzake het cliëntenonderzoek worden verzameld, actueel te houden.⁷

- 3.4 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat Robeco om gegevens mocht (en moest) vragen om de identiteit van de consument (opnieuw) opnieuw vast te stellen en dat het Robeco vrij staat om hierbij een bepaalde methode te kiezen⁸, zoals in dit geval via een app of door middel van haar website. Dat de aangeboden identificatieprocedure onder de gegeven omstandigheden onrechtmatig was, is in dit geval niet gesteld of gebleken. Robeco was voorts niet gehouden om de documenten en/of de video, die volgens de consument voldoende waren om zijn identiteit vast te kunnen stellen, zondermeer te accepteren. Naar het oordeel van de commissie kan en mag Robeco haar eigen methode toepassen om de identiteit te laten verifiëren waarbij zij is gehouden aan wettelijke voorschriften zoals bijvoorbeeld wat een geldig legitimatiebewijs is.

Andere mogelijkheden?

- 3.5 Uit hetgeen de consument en Robeco hebben aangevoerd blijkt dat zij vlak voor of op het moment dat de beleggingsrekening is opgeheven nog in gesprek waren over een mogelijke (alternatieve) oplossing voor het aanleveren van de opgevraagde documenten dan wel wilden onderzoeken waarom de door Robeco aangeboden routes voor de consument niet bruikbaar waren. De consument heeft echter op dat moment, te weten 16 november 2021, online een opdracht ingelegd om al zijn beleggingen te verkopen en ook een door hem ondertekend opheffingsformulier met bijbehorende documenten aan Robeco toegestuurd. Robeco heeft naar aanleiding daarvan de beleggingsrekening opgeheven. Het (gerealiseerde) saldo als gevolg van de verkoop van de beleggingen is daarbij naar de tegenrekening van de consument overgemaakt.
- 3.6 De consument heeft niet betwist dat hij het opheffingsformulier zelf heeft ingevuld en ondertekend en met bijbehorende (verificatie)documenten aan Robeco heeft opgestuurd. Hij heeft deze stukken gemaïld vanaf zijn bij Robeco bekende emailadres. De opheffing van de beleggingsrekening is daarmee op initiatief en verzoek van de consument gedaan en is door Robeco (als opdrachtnemer) uitgevoerd. Dat Robeco daarbij onrechtmatig of onjuist zou hebben gehandeld, heeft de commissie niet kunnen vaststellen en blijkt ook niet uit de overlegde stukken in deze klacht.

⁶ AFM, Leidraad Wwft en Sanctiewet, oktober 2020, p. 27

⁷ Artikel 3 lid 11 Wwft.

⁸ Vergelijkbaar GC Kifid 2021-0606, overweging 3.8.

Voor het verkopen van de beleggingen bestond immers geen restrictie (blokkade) en Robeco heeft op basis van het ondertekende opheffingsformulier en de bijbehorende (verificatie)documenten kunnen vaststellen dat de consument zelf zijn beleggingsrekening wilde opheffen.

De consument is niet bestempeld als crimineel of verdacht persoon

- 3.7 Robeco heeft in haar verweer herhaald, zoals ook in haar interne klachtprocedure, dat de blokkade op de beleggingsrekening van de consument als gevolg van het (nog) niet doorlopen van het identificatieproces op de door Robeco gevraagde wijze, niet heeft geleid tot een melding van de consument bij bijvoorbeeld de FIU (Financial Intelligence Unit Nederland) of andere instanties. Dat de consument de maatregelen als criminaliserend heeft ervaren, betekent niet dat daar ook sprake van is geweest. Robeco heeft als financiële instelling de (publieke) taak tot het naleven van wet- en regelgeving zoals de Wwft. Robeco heeft in de maanden voorafgaande aan de blokkade ook meerdere malen de consument verzocht om de identificatie op de gevraagde wijze uit te voeren waarbij hij is gewaarschuwd voor een mogelijke blokkade van zijn rekening. Voor zover de consument hierdoor emotionele schade heeft geleden, zoals hij heeft gesteld, komt deze schade gelet op het voorgaande niet voor vergoeding door Robeco in aanmerking. De blokkade hield bovendien geen verkooprestrictie in zodat de consument wel zijn beleggingen kon verkopen, om bijvoorbeeld eventueel gevreesd koersverlies te kunnen voorkomen.

Wat is de conclusie?

- 3.8 De conclusie is dat de consument de (her)identificatieprocedure van Robeco als vervelend of onnodig heeft ervaren, maar dat niet is gebleken of komen vast te staan dat Robeco daarbij onrechtmatig heeft gehandeld. Op het moment dat de consument nog met Robeco in gesprek was over mogelijke alternatieven om de identificatieprocedure te voltooien, heeft de consument zijn beleggingsrekening zelf opgeheven. Er is niet gebleken van schade die aan Robeco kan worden toegerekend. De vorderingen van de consument moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2 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 2 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele artikelen uit de Wwft waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante artikelen uit de 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:
 - 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.
- (...)
- 11 Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden.

(...)