

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0681

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	1 september 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Reikwijdte Wwft-cliëntenonderzoek. In het kader van een Wwft-cliëntenonderzoek heeft de bank de consumenten verzocht om informatie te verstrekken over transacties op de rekeningen van de consumenten. De consumenten hebben geweigerd de door de bank gewenste onderliggende stukken en aangifte inkomstenbelasting aan te leveren, waarna de bank de bankrelatie heeft beëindigd. De consumenten menen dat zij voldoende informatie aan de bank hebben verstrekt voor een succesvolle afronding van het Wwft-cliëntenonderzoek. Het Wwft-cliëntenonderzoek van de bank is buitenproportioneel, aldus de consumenten. De commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig heeft gehandeld en wijst de vordering van de consumenten af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.
- 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 consumenten 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 consumenten hadden een betaalrekening en twee spaarrekeningen bij de bank. De Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) zijn van toepassing op de rekeningen. De relevante bepalingen van de ABV zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 In de periode van 3 juni 2021 tot en met 14 juli 2022 hebben de consumenten grote geldbedragen (van meer dan €15.000,-) ontvangen van verschillende entiteiten. Ook hebben de consumenten grote geldbedragen (van meer dan €15.000,-) overgeboekt naar verschillende entiteiten. Verder hebben de consumenten in de periode van 1 maart 2022 tot 15 februari 2023 honderd bedragen contant opgenomen, in totaal een bedrag van € 101.375,-.
- 2.3 Bij brief van 28 februari 2023 heeft de bank in het kader van een cliëntenonderzoek vragen gesteld aan de consumenten over deze transacties. De bank heeft gevraagd waarvoor de transacties waren bedoeld en wat de relatie van de consumenten is met de afzender/begunstigde. Ook heeft de bank gevraagd om documentatie behorend bij de transacties. Daarnaast heeft de bank gevraagd om een kopie van de meest recent ingediende aangifte inkomstenbelasting, waarbij de bank heeft aangegeven dat dit een gedetailleerd overzicht van de samenstelling van het inkomen en vermogen van de consumenten bevat. Verder heeft de bank als volgt toegelicht waarom zij vragen stelt over de transacties:
- “(…)Waarom stellen we u vragen over uw gegevens?**
Als bank hebben we een grote verantwoordelijkheid. We beheren namelijk het geld van veel mensen en bedrijven in Nederland. We willen de mensen en bedrijven voor wie we dat doen, goed kennen en moeten dit volgens artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) ook doen. Want vertrouwen en veiligheid zijn belangrijk voor u en ons. Daarom checken we de gegevens en/of overboekingen van onze klanten. En soms stellen we daar nog extra vragen over. Zodat we zeker weten dat onze rekeningen worden gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn.”
- 2.4 Op 2 maart 2023 hebben de consumenten inhoudelijk op de vragen van de bank gereageerd.
- 2.5 Op 9 maart 2023 heeft de bank een brief gestuurd waarin zij stelt dat de reactie van de consumenten niet compleet is. Zij heeft in die brief de consumenten verzocht alsnog documentatie behorend bij de transacties en een kopie van de meest recent ingediende belastingaangifte te verstrekken. De bank heeft verder als volgt gewaarschuwd:
- “(…) Belangrijk dat u deze vragen beantwoordt**
Het is belangrijk dat u de vragen goed en volledig beantwoordt. Als uw klachtdossier niet compleet en actueel is, kan dat vervelende gevolgen hebben. Stuur u ons binnen 5 dagen na de datum op deze brief geen reactie? Houd er dan rekening mee dat dit, conform art. 5 Wwft en artikel 3 en 35 van onze algemene bankvoorwaarden, kan betekenen dat al uw bankproducten geblokkeerd of beëindigd worden. Dat willen we natuurlijk graag voorkomen. (…)
- 2.6 Op 13 maart 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank. In die klacht geven zij onder meer te kennen dat zij de vragen van de bank naar eer en geweten hebben beantwoord en dat zij dit geen tweede keer doen.

De consumenten geven daarnaast aan dat zij geen belastingaangifte willen verstrekken, omdat de bank geen relatie heeft met de belastingaangifte.

- 2.7 Op 14 maart 2023 heeft een medewerker van de bank telefonisch contact opgenomen met de consumenten. Na afloop van het telefonische gesprek tussen de consumenten en de bankmedewerker heeft de bank een e-mailbericht gestuurd waarin onder meer staat:

“(...) Waarom hebben wij u gebeld?

Regiobank monitort het rekeninggebruik van haar klanten. Op basis van een aantal objectieve indicatoren selecteren wij opvallende transacties die volgens de huidige richtlijnen aanleiding zijn voor een klantonderzoek. In dit onderzoek proberen we een duidelijk beeld te vormen van de aard en achtergrond van de transacties.

Wat hebben we besproken?

U heeft aangegeven dat u vindt dat de vragen die wij u stellen in het kader van het wwft klantonderzoek niet proportioneel vindt. U heeft een klacht ingediend bij het RegioBank kantoor in [plaatsnaam], en u wilt dat er op deze klacht gereageerd wordt.

Wij hebben aangegeven dat wij handelen vanuit een wettelijke verplichting, u interpreteert deze verplichting anders.(...)”

- 2.8 Op 21 maart 2023 hebben de consumenten telefonisch gesproken met een medewerker van de klachtenafdeling van de bank over de klacht van de consumenten.
- 2.9 Op 27 maart 2023 is de klacht van de consumenten afgewezen door de klachtenafdeling van de bank. In die afwijzing staat onder meer:

“(...) Aangifte inkomstenbelasting

Uw meest recente ingediende aangifte inkomstenbelasting bevat een gedetailleerd overzicht van u inkomsten en vermogen. Dit document vragen wij op basis van Artikel 3 tweede lid onder d Wwft:

Artikel 3 tweede lid onder d Wwft verplicht een instelling om voor zover mogelijk, een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichtte transacties uit te voeren, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en van haar risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de transacties gebruikt worden.

Hoe we dat moeten doen wordt door De Nederlandse Bank toegelicht in haar Leidraad Wwft en SW. Zo stelt zij dat de bank ‘verklaringen en objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen in het cliëntendossier’ vastlegt.

Het onderbouwen van de herkomst van het vermogen is een lastige opgave, want om de herkomst van uw vermogen plausibel te onderbouwen zouden wij u bij wijze van spreken moeten vragen om elke euro toe te lichten. In de praktijk vragen we niet om een dergelijke gecompliceerde uitwerking van de onderbouwing maar om een kopie van uw laatste aangifte IB. Dit geeft ons niet alleen een beeld van u huidige vermogen, maar is ook een betrouwbare verklaring die maakt dat de herkomst daarvan niet in detail te hoeven worden onderzocht.

U heeft aangegeven ons geen inzicht te willen verschaffen in uw vermogenspositie door de ingediende IB-aangifte aan te leveren. Hierdoor kan Regiobank het klantonderzoek niet afronden. Regiobank moet namelijk kunnen beoordelen of het gebruik van uw rekeningen overeenstemt met het klantprofiel dat wij in kaart dienen te brengen. Wij verzoeken u uw meest recente ingediende aangifte inkomstenbelasting alsnog in te dienen.(...)"

- 2.10 Bij brieven van 28 maart 2023 en 11 april 2023 heeft de bank consumenten nogmaals gevraagd om documentatie behorend bij de transacties en een kopie van de meest recent ingediende belastingaangifte. De bank waarschuwt consumenten in de brief van 11 april 2023 als volgt:

"(...) Belangrijk dat u deze vragen beantwoordt

Het is belangrijk dat u de vragen goed en volledig beantwoordt. Als uw klantdossier niet compleet en actueel is, kan dat vervelende gevolgen hebben. Stuur u ons binnen 21 na de datum op deze brief geen reactie? Houd er dan rekening mee dat dit, conform art. 5 Wwft en artikel 3 en 35 van onze algemene bankvoorwaarden, gevolgen heeft voor de klantrelatie. Als wij binnen 21 dagen geen reactie van u hebben ontvangen, worden al uw producten die u bij de merken van de Volksbank heeft, beëindigd. Dit willen we natuurlijk graag voorkomen."

- 2.11 Bij brief van 9 mei 2023 heeft de bank de beëindiging van de relatie per 10 juli 2023 aangekondigd. In die brief staat onder meer:

"(...)Waarom zeggen we de rekening op?

Sinds 28 februari 2023 hebben wij meerdere keren contact met u gezocht om een volledig en duidelijk klantbeeld van u te krijgen. Helaas hebben wij tot op heden geen volledige reactie van u mogen ontvangen. Terwijl u op grond van de Algemene Bankvoorwaarden verplicht bent om mee te werken aan ons klantonderzoek. Hierdoor beschikken wij over onvoldoende gegevens om aan onze verplichtingen uit hoofde van artikel 3 van de Wwft te voldoen en kunnen wij het klantonderzoek niet succesvol afronden. Om deze reden beëindigt RegioBank dan ook de klantrelatie met u op grond van artikel 5 lid 3 van de Wwft, artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, artikel 21 Reglement Privérekening en artikel 13 Reglement Spaarrekeningen. De Wwft verplicht ons namelijk op grond van artikel 5 lid 3 van de Wwft om de klantrelatie te beëindigen als Regiobank niet kan voldoen aan artikel 3 eerste tot en met vierde en veertiende lid onderdeel a van de Wwft."

2.12 In juni 2023 hebben de consumenten hun bankzaken bij een andere bank ondergebracht.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten menen dat het Wwft-cliëntenonderzoek van de bank buitenproportioneel is. Zij stellen dat zij uitgebreid antwoord hebben gegeven op de vragen van de bank over de transacties en dat zij voldoende informatie aan de bank hebben verstrekt. Volgens de consumenten is de bank niet gerechtigd om een kopie van de meest recent ingediende belastingaangifte op te vragen. De bank heeft niets te maken met de belastingaangifte, aldus de consumenten. De consumenten menen dat privacy-wetgeving en richtlijnen, waaronder artikelen 5 en 6 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG), foutief door de bank worden geïnterpreteerd. De consumenten merken verder op dat zij sinds 1985 eervolle klanten bij de bank zijn en dat de transacties en gelden legaal zijn. Aangezien de bank volgens consumenten voldoende informatie had om het Wwft-cliëntenonderzoek succesvol af te ronden, had de bank de bankrelatie niet mogen beëindigen.

2.14 De consumenten klagen er daarnaast over dat zij op 20 juni 2023 veel moeite hebben moeten doen om overboekingen voor elkaar te krijgen. De consumenten concluderen hieruit dat hun bankrekeningen al op 20 juni 2023 door de bank zijn stopgezet. Volgens de consumenten is dit onterecht nu de bank de bankrelatie met hen per 10 juli 2023 heeft opgezegd.

2.15 De consumenten begroten hun schade als gevolg van de opzegging van de bankrelatie op € 2.500,-. De schade bestaat volgens de consumenten uit de administratieve werkzaamheden die zij hebben moeten verrichten in verband met het onderbrengen van hun bankzaken bij een andere bank. Zij vorderen een schadevergoeding van € 2.500,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Dit geschil gaat om de vraag welke informatie de bank in het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek mocht opvragen bij de consumenten. In het verlengde hiervan ligt de vraag of de bank de bancaire relatie met de consumenten mocht beëindigen. De commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig gehandeld heeft en dat zij de bankrelatie met de consumenten mocht beëindigen. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

Het juridisch kader

- 3.2 Op grond van artikel 35 ABV is de bank in beginsel bevoegd de relatie met de consumenten op te zeggen. De bank moet zich daarbij wel houden aan haar zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consumenten om bij de bank te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om aan haar verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) te kunnen voldoen.
- 3.3 De bank heeft te maken met allerlei verplichtingen uit de Wwft. Zo dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek omvat zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden (artikel 3 lid 2 onder d Wwft). De bank is verplicht om cliëntenonderzoek te verrichten in geval van één of meer transacties van ten minste € 15.000,- (artikel 3 lid 5 Wwft). 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, gelet op het hiervoor onder 3.2 overwogene, gehouden is de nodige zorgvuldigheid te betrachten bij het verrichten van het cliëntenonderzoek.

Reikwijdte cliëntenonderzoek

- 3.4 Vast staat dat in de periode van 3 juni 2021 tot en met 14 juli 2022 aanzienlijke bedragen op de rekeningen van de consumenten zijn bij- en afgeschreven. Daarnaast hebben de consumenten in de periode van 1 maart 2022 tot 15 februari 2023 bedragen contant opgenomen van in totaal een bedrag van € 101.375,-. Om aan haar Wwft-verplichtingen te voldoen, is de bank verplicht om cliëntenonderzoek te verrichten naar aanleiding van deze transacties. Dit wordt door de consumenten niet bestreden. Wel stellen de consumenten zich op het standpunt dat het Wwft-cliëntenonderzoek van de bank buitenproportioneel is. Volgens de consumenten had de bank voldoende informatie om het Wwft-cliëntenonderzoek succesvol af te ronden.
- 3.5 De bank licht toe dat de consumenten op 2 maart 2023 hebben gereageerd op de vragen van de bank over de transacties met een uitgebreide verklaring, maar dat zij geen onafhankelijke documentatie en aangifte inkomstenbelasting hebben verstrekt. De bank stelt dat zij klanten vraagt om transacties te onderbouwen met stukken, zoals leningsovereenkomsten, bonnetjes, facturen of een nota van afrekening. De bank heeft de consumenten daarnaast verzocht om de meest recent ingediende belastingaangifte om de herkomst van het vermogen te kunnen onderbouwen.

De bank geeft aan dat de enkele verklaring van de consumenten niet voldoende is om te voldoen aan Wwft-verplichtingen. Hierdoor kon de bank het Wwft-cliëntenonderzoek niet succesvol afronden en was zij verplicht om de bankrelatie met consumenten te beëindigen.

- 3.6 De commissie begrijpt dat de bank op basis van de door de consumenten verstrekte informatie het Wwft-cliëntenonderzoek niet succesvol kon afronden. Hoewel de consumenten naar aanleiding van de vragen van de bank een uitgebreide verklaring hebben gegeven, volgt uit het dossier dat consumenten weinig tot geen stukken hebben aangeleverd die hun verklaring onderbouwen. De commissie oordeelt dat de bank in het kader van het Wwft-cliëntenonderzoek in redelijkheid mocht vragen om onderbouwende stukken en om de meest recent ingediende belastingaangifte. Immers, bij afwezigheid van onderbouwende stukken heeft de bank geen inzicht in de herkomst en bestemming van de geldstromen op de bankrekeningen van de consumenten, behoudens een niet-onderbouwde verklaring van de consumenten.
- 3.7 De commissie constateert dat de bank in een periode van meerdere maanden herhaaldelijk heeft verzocht om onderbouwende stukken en om de meest recent ingediende belastingaangifte. De bank heeft daarbij steeds de redenen van haar verzoek toegelicht en zij heeft aangegeven welke transacties aanleiding waren voor het cliëntenonderzoek. Daarnaast heeft de bank meermaals gewaarschuwd voor de consequenties van het niet aanleveren van de gevraagde stukken, voordat de bankrelatie werd opgezegd. Nu de consumenten na herhaaldelijk verzoek niet bereid waren om voldoende stukken ter onderbouwing hun verklaring te verstrekken, is het niet onbegrijpelijk dat de bank geconcludeerd heeft dat het cliëntenonderzoek niet succesvol kon worden afgerond en dat zij op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht was de bancaire relatie te beëindigen.
- 3.8 De stelling van de consumenten dat zij reeds lange tijd eervolle klanten zijn bij de bank en dat er geen sprake is van illegale activiteiten, maakt het voorgaande niet anders. De commissie merkt op dat de consumenten niet door de bank worden beschuldigd van illegale activiteiten. De consumenten hebben onvoldoende stukken ter onderbouwing van hun verklaring verstrekt waardoor de bank niet kon vaststellen dat er geen sprake was van activiteiten waarvoor de Wwft in het leven geroepen is.
- 3.9 De commissie volgt het standpunt van de consumenten dat de bank privacywetgeving foutief interpreteert niet. De bank mag persoonsgegevens verwerken als daarvoor een grondslag bestaat zoals genoemd in artikel 6 AVG. Eén van die grondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is voor het voldoen aan een wettelijke verplichting. Gelet op het hiervoor onder 3.6 overwogene mocht de bank onderliggende stukken en een belastingaangifte opvragen om te voldoen aan de verplichting van een cliëntenonderzoek op grond van de Wwft.

- 3.10 De consumenten hebben nog aangegeven dat zij op 20 juni 2023 veel moeite hebben moeten doen om geldbedragen over te boeken. Hieruit concluderen de consumenten dat de bank hun bankrekeningen al op 20 juni 2023 (twintig dagen voor de opzegging van de bankrelatie per 10 juli 2023) heeft stopgezet. De bank heeft betwist dat zij de rekeningen van de consumenten eerder dan 10 juli 2023 heeft beëindigd of geblokkeerd. De commissie begrijpt dat het onaangenaam voor de consumenten is geweest dat zij op 20 juni 2023 veel moeite hebben moeten doen om geldbedragen over te boeken. De commissie kan hieruit echter niet concluderen dat de bank de bankrekeningen van de consumenten al op 20 juni 2023 heeft beëindigd of geblokkeerd. Aangezien de overboekingen op 20 juni 2023 uiteindelijk wel zijn uitgevoerd, acht de commissie niet aannemelijk dat de rekeningen van de consumenten op 20 juni 2023 al zijn geblokkeerd of beëindigd door de bank.
- 3.11 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank de relatie met de consumenten heeft beëindigd. De commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig heeft gehandeld in het traject dat uiteindelijk heeft geleid tot opzegging van de bankrelatie. Dit betekent dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 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 en de algemene voorwaarden

Deze bijlage bevat bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden, het Burgerlijk Wetboek, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Algemene Bankvoorwaarden

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 toezichthouders 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

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

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.

Burgerlijk wetboek

Artikel 6:248

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.

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 overeenkomsten 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.

(...)

Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

- I. Persoonsgegevens moeten:
 - a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is (“rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid I, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd (“doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt (“minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren (“juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid I, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen (“opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging (“integriteit en vertrouwelijkheid”)
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid I en kan deze aantonen (“verantwoordingsplicht”).

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

- I. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

- b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van de derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is. De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
- (...)