

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0690

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	5 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. De commissie oordeelt dat de bank van de consument mocht verlangen dat hij zich bij de aanvraag van een bankspaarrekening zou identificeren met een paspoort of ID-kaart en door middel van een smartphone. De vordering van de consument wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek 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 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 Op 23 december 2022 heeft de consument bij de bank een Aanvullende Pensioen-Uitkering (APU) aangevraagd. Dit is een bankspaarrekening voor de uitkeerfase.
- 2.2 De consument had al sinds 2016 een bancaire lijfrenterekening bij de bank (een Aanvullend PensioenSparen). Destijds had de consument zich met zijn rijbewijs geïdentificeerd.

2.3 De APU moet via de website van de bank aangevraagd worden. De bank heeft de volgende schermafbeelding van haar website overgelegd:



Aanvullende PensioenUitkering aanvragen

Je hebt nodig:

- ✓ Een geldig paspoort of identiteitsbewijs (geen rijbewijs) en eventueel een geldige verblijfsvergunning.
- ✓ Je burgerservicenummer (BSN).
- ✓ Je betaalrekeningnummer (IBAN) bij een bank in Nederland.
- ✓ Je eigen e-mailadres.
- ✓ Een mobiele telefoon of tablet met camera, locatiebepaler (GPS) en verbinding met internet. In het [privacy statement identiteitscontrole](#) lees je waarom we dit vragen en hoe we met deze gegevens omgaan. Op [nn.nl/identiteit](#) lees je meer over het proces en waar je toestel aan moet voldoen.
- ✓ De gegevens van je vrijkomende lijfrentepolis of bankspaarrekening.
- i** Let op: je mag geen geld storten dat afkomstig is uit een Gouden Handdruk polis of Gouden Handdruk bankrekening.
- i** Heb je een betaalrekening op naam van twee personen (en/of rekening)? Houd dan de gegevens van jullie beiden bij de hand.
- i** Je betaalt via iDeal de distributiekosten vanaf de betaalrekening die je opgeeft als tegenrekening. Wil je de kosten vanaf een andere betaalrekening betalen? Neem dan telefonisch contact met ons op via 088 663 06 63.

Je bent:

- ✓ 18 jaar of ouder
- ✓ Woonachtig in Nederland
- i** Vraag je deze rekening niet voor jezelf aan? Bijvoorbeeld omdat je de bewindvoerder voor iemand bent? Neem dan telefonisch contact met ons op voordat je de rekening aanvraagt.

Nabestaandenlijfrente uitkeren

- i** Let op: je kunt een nabestaandenuitkering alleen telefonisch of via een onafhankelijk adviseur aanvragen.

2.4 In het kader van de aanvraag van de APU heeft de consument € 50,- aan distributiekosten aan de bank betaald. Vervolgens heeft de bank de consument per e-mail gevraagd om de aanvraag af te ronden:

“Van harte welkom bij Nationale-Nederlanden. Fijn dat u voor Aanvullende PensioenUitkering van ons heeft gekozen. In deze e-mail leest u hoe u de aanvraag afrondt.

Bevestig uw identiteit

Het is belangrijk dat u uw identiteit bevestigt. Dat doet u in mijn.nn, uw persoonlijke en beveiligde online omgeving. Wij vragen u deze actie binnen vijf dagen af te ronden. Op [nn.nl/identiteit](#) vindt u meer informatie en veelgestelde vragen.

Wat vragen wij nog van u?

Wij vragen u in te loggen op mijn.nn via [nn.nl/inloggen](#). Daar vindt u de instructies om uw aanvraag af te ronden.”

- 2.5 De bank vereist dat de consument zich via een paspoort of ID-kaart identificeert. De consument heeft enkel een rijbewijs, maar dat wordt door de bank niet geaccepteerd als geldig identificatiemiddel.
- 2.6 Uiteindelijk heeft de bank op 6 februari 2023 de consument per e-mail laten weten dat de aanvraag wordt beëindigd:

“U heeft een Aanvullende Pensioenuitkeringsrekening bij ons aangevraagd en uw identiteit bevestigd in mijn.nn. We kunnen uw identiteit niet succesvol controleren. In deze e-mail leest u wat dit voor u betekent.

We beëindigen uw aanvraag

We kunnen uw identiteit niet controleren. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij een ongeldig legitimatiebewijs of als uw naam niet overeenkomt met de naam die u bij de aanvraag heeft opgegeven. We beëindigen daarom uw aanvraag. We begrijpen dat dit vervelend voor u is.

Heeft u al geld overgemaakt naar de nieuwe rekening?

Als u al geld heeft overgemaakt naar de nieuwe rekening, dan maken wij het geld over naar de rekening waar het vandaan kwam. De betaalde distributiekosten storten we niet terug. De reden daarvoor is dat u deze wettelijke kosten ook moet betalen als er uiteindelijk geen overeenkomst tot stand komt.”

- 2.7 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 172,- (voor paspoort en foto's en kosten rekening). Deze vordering berust op drie klachtonderdelen.
- 2.9 In de eerste plaats wijst de consument erop dat zijn identiteit al in 2016 door de bank is vastgesteld en dat zijn rijbewijs toen als geldig identificatiemiddel is geaccepteerd. Hij vindt het dan ook onterecht dat de bank nu vereist dat hij zich met een paspoort identificeert.
- 2.10 In de tweede plaats vindt hij het onterecht dat de bank een mobiele telefoon met camera vereist bij de identificatie van haar (nieuwe) cliënten. Als 70-plusser mist hij verschillende middelen en vaardigheden, waardoor hij de door de bank gevraagde handelingen niet kan uitvoeren.
- 2.11 In de derde plaats vindt hij het onterecht dat hij eerst distributiekosten moest betalen en dat hij daarna pas een mail kreeg met de vraag om zich te identificeren (om zo de aanvraag van de APU af te ronden). Volgens de consument had de bank eerst zijn identiteit moeten vaststellen, voordat hij verder zou kunnen gaan in het aanvraagproces van de APU.

Het verweer

2.12 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

Klachtonderdeel 1: rijbewijs

- 3.1 De eerste vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank van de consument mocht verlangen dat hij zich zou identificeren met een paspoort of ID-kaart.
- 3.2 De commissie overweegt dat instellingen, waaronder de bank, op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht zijn om cliëntenonderzoek te verrichten. Het cliëntenonderzoek moet de instelling onder meer in staat stellen de identiteit van de cliënt te verifiëren. Die verplichting is een resultaatsverplichting. In de Wwft is namelijk voor een *principle based* benadering gekozen. Dit betekent dat de Wwft niet gedetailleerd voorschrijft hoe het cliëntenonderzoek moet worden verricht, maar tot welk resultaat het onderzoek moet leiden.¹ Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf. De bank heeft daarmee een zekere beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht.
- 3.3 In dit geval heeft de bank ervoor gekozen om uitsluitend een paspoort of ID-kaart te accepteren als geldig identificatiemiddel. Aangezien er in een rijbewijs minder gegevens staan dan in een paspoort of ID-kaart, neemt de bank geen genoegen met een rijbewijs. Het feit dat de consument zich in 2016 met een rijbewijs heeft geïdentificeerd, wil niet zeggen dat de bank een rijbewijs thans nog steeds als geldig identificatiemiddel moet accepteren. De bank heeft aangevoerd dat de regelgeving is aangescherpt en daarmee haar beleid ook.² Naar het oordeel van de commissie maakt de bank geen misbruik van haar beleidsvrijheid door voortaan een paspoort of ID-kaart te vereisen.
- 3.4 De conclusie is dan ook dat de bank bij de aanvraag van de APU van de consument mocht verlangen dat hij zich zou identificeren met een paspoort of ID-kaart.³

¹ Zie Memorie van Toelichting Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), Kamerstukken II 2007/08, 31 238 nr. 3, p. 6.

² Op 25 juli 2018 is de richtlijn (EU) 2015/849, ook wel de vierde anti-witwasrichtlijn genoemd, geïmplementeerd in de Wwft, wat heeft geleid tot aanpassingen van die wet. Die aanpassingen brengen mee dat de eisen aan het cliëntenonderzoek en de uitvoering daarvan verder zijn aangescherpt, waardoor het onderzoek in aangewezen gevallen opnieuw moet worden uitgevoerd.

³ Deze conclusie is in lijn met eerdere uitspraken. Zie GC Kifid nr. 2022-0815 (overweging 3.2-3.5), 2022-0220 (overweging 3.27) en 2021-0309 (overweging 3.2)

Klachtonderdeel 2: smartphone

- 3.5 De tweede vraag die voorligt, is of de bank van de consument mocht verlangen dat hij zich zou identificeren door middel van een smartphone.
- 3.6 Ook hier geldt dat de bank de vrijheid heeft om te bepalen hoe zij haar cliënten-onderzoek inricht. In de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de AFM is 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.⁴ In eerdere uitspraken heeft de commissie daarom overwogen dat een bank mag kiezen voor een online methode.⁵ De commissie is daarom van oordeel dat de bank van de consument mocht verlangen dat hij zich zou identificeren door middel van een smartphone. Bovendien heeft de bank aangegeven dat zij een alternatief heeft waarbij het identificatie- en verificatieproces wordt doorlopen door middel van een online (beeld/video) belafpraak.

Klachtonderdeel 3: distributiekosten

- 3.7 De consument vindt het onterecht dat hij eerst distributiekosten moest betalen en dat hij daarna pas een mail kreeg met de vraag om zich te identificeren. De vraag is daarom of de bank (de volgorde in) het aanvraagproces anders had moeten inrichten.
- 3.8 De commissie overweegt dat de bank de vrijheid heeft om te bepalen hoe zij het aanvraagproces inricht. De bank is dus niet verplicht om dat in een bepaalde volgorde te laten plaatsvinden. Wel mag van de bank verwacht worden dat zij haar nieuwe klanten goed informeert. In dat kader heeft de bank aangegeven dat aan het begin van het aanvraagproces – dus nog vóórdat er distributiekosten in rekening worden gebracht – wordt weergegeven welke gegevens nodig zijn voor het aanvragen van een APU. De consument stelt weliswaar dat deze informatie niet te zien was aan het begin van het aanvraagproces, maar naar het oordeel van de commissie heeft de bank deze stelling voldoende gemotiveerd betwist door een schermafbeelding van de website te overleggen. Zoals in de in 2.3 weergegeven schermafbeelding te zien is, staat er duidelijk dat “een *geldig paspoort of identiteitsbewijs (geen rijbewijs)*” nodig is. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument bij aanvang van het aanvraagproces had kunnen zien dat een rijbewijs niet geaccepteerd zou worden. Dat de consument dit niet (goed) gezien heeft, komt voor zijn rekening en risico.
- 3.9 Voor de volledigheid merkt de commissie op dat de rechtsgrondslag van de distributiekosten van € 50,- niet is komen te vervallen nu er geen APU tot stand is gekomen.

⁴ AFM, *Leidraad Wwft en Sanctiewet*, oktober 2020, p. 27.

⁵ Zie GC Kifid nr. 2021-0606 (overweging 3.8 en 3.9) en 2022-0220 (overweging 3.25 en 3.26).

Op grond van artikel 86h Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) moet de bank distributiekosten⁶ rechtstreeks in rekening brengen (en dus niet verwerken in de tarieven voor de APU). In de Nota van Toelichting is opgenomen dat het gaat om kosten die zijn gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst; de kosten die worden gemaakt voor het sluiten van de overeenkomst zelf vallen daar niet onder.⁷ Het feit dat er uiteindelijk geen APU tot stand is gekomen, betekent dus niet dat de bank de distributiekosten aan de consument moet terugbetalen.

Slotsom

3.10 Geen van de drie klachtonderdelen slaagt. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

⁶ Distributiekosten zijn in artikel 1 BGfo gedefinieerd als “kosten voor het completeren van het dossier ten behoeve van de aanvraag van de offerte, het ondersteunen van de consument (...) bij de aanvraag en bij het aangaan van een overeenkomst met betrekking tot een financieel product en de kosten voor het maken van reclame-uitingen voor de genoemde werkzaamheden en voor advies”.

⁷ Zie Stb. 2012, 695, p. 40.