

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0326

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	16 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Clëntenonderzoek Wwft. Beëindiging bankrelatie. CAAML-lijst. De bank heeft vragen gesteld aan de consument over het gebruik van haar betaalrekening. In verband met de antwoorden van de consument heeft de bank besloten de bancaire relatie te beëindigen, omdat zij haar onderzoek uit hoofde van de Wwft niet kon afronden. Daarom heeft de bank de persoonsgegevens van de consument ook geregistreerd op haar interne CAAML-lijst. De consument vorderde aanvankelijk herstel van de bancaire relatie, maar inmiddels niet meer omdat zij een betaalrekening heeft geopend bij een andere bank. Wel vordert ze nog verwijdering van de CAAML-lijst. De commissie is van oordeel dat de bank de registratie op de CAAML-lijst niet hoeft te verwijderen en wijst de vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1], een vriendin van de consument. Aan het slot van de hoorzitting nam ook de vriend van de consument, de heer [naam 2] via een digitale verbinding deel. Namens de bank namen via een digitale verbinding deel aan de hoorzitting: de heer mr. [naam 3], interim senior legal counsel en de heer mr. [naam 4], interim senior legal counsel.
- 1.3 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 In juni 2022 heeft de bank telefonisch vragen gesteld aan de consument over het gebruik van haar betaalrekening bij de bank.
- 2.2 In een telefoongesprek van 21 augustus 2023 heeft de bank weer vragen gesteld aan de consument over het gebruik van haar betaalrekening. Op basis van de door de consument verstrekte informatie besloot de bank de bancaire relatie met de consument te beëindigen. De bank heeft in een brief van 8 september 2023 aan de consument kenbaar gemaakt dat de bancaire relatie per 9 november 2023 beëindigd zou worden. Ook is in de brief van 8 september 2023 opgenomen dat de bank de persoonsgegevens van de consument per 9 november 2023 opneemt op de CAAML-lijst van de bank, voor een periode van vijf jaar. De bank heeft de consument in de brief van 8 september 2023 de mogelijkheid geboden binnen 14 dagen bezwaar te maken tegen de inhoud van die brief.
- 2.3 De consument heeft in een brief van 10 oktober 2023 bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van de bancaire relatie. In die brief vermeldde zij dat zij de hiervoor genoemde brief van 8 september 2023 pas op 26 september 2023 ontvangen had. De bank heeft naar aanleiding van haar bezwaar de opzegtermijn verlengd tot 29 december 2023. Per die datum is de betaalrekening beëindigd. De consument heeft in de tussentijd met spoed een betaalrekening geopend bij een andere bank.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt zich over de opzegging van de bankrelatie en over de registratie van haar persoonsgegevens op de CAAML-lijst. In dat kader heeft zij het volgende naar voren gebracht.
- 2.5 De consument heeft geen onrechtmatige handelingen uitgevoerd. De transacties waarover de bank vragen stelde hebben de volgende achtergrond. Haar vriend (hierna: de vriend) woont in Turkije en mag Nederland niet meer in, terwijl hij nergens voor veroordeeld is. Vrienden en vriendinnen van de vriend en de consument hebben de vriend steun (giften) aangeboden om te kunnen overleven en om een bedrijf in Turkije op te zetten. Die ondersteuning ging via de consument: zij ontving giften op haar rekening en bezorgde het geld bij haar vriend of zijn zakelijke partner.
- 2.6 De consument ondervond hinder van de opzegging van haar betaalrekening. Zij kon haar rekeningen niet meer betalen. Aanvankelijk vorderde zij herstel van de bankrelatie, maar dat is nu niet meer nodig omdat zij een betaalrekening geopend heeft bij een andere bank. Zij vordert nog wel verwijdering van haar persoonsgegevens van de CAAML-lijst.

- 2.7 Ook beklaagt de consument zich over de termijn die haar gegeven was om bezwaar te maken tegen de voorgenomen opzegging van haar betaalrekening. Zij ontving de brief van 8 september 2023 pas op 26 september 2023 en toen was de bezwaartermijn van 14 dagen al verstreken. De consument vermoedt dat de bank dit opzettelijk gedaan heeft.

Het verweer

- 2.8 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

Welke vraag is voorgelegd?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de persoonsgegevens van de consument verwijderd moeten worden van de CAAML-lijst van de bank. De conclusie luidt dat de bank dit niet hoeft te doen en dit wordt als volgt toegelicht.

Wat is de CAAML-lijst?

- 3.2 De bank heeft uitgelegd dat CAAML staat voor *Client Acceptance and Anti-Money Laundering*. De bank registreert persoonsgegevens op de CAAML-lijst als een bankrelatie beëindigd is omdat de bank niet kon voldoen aan haar wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, Wwft. De CAAML-lijst heeft als doel dat de bank, inclusief haar dochterondernemingen, kan onthouden dat zij om die reden de bankrelatie beëindigd heeft met een klant. Als een klant later weer een product of dienst aanvraagt, dient de bank een goede risico-inschatting te maken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant, is een omstandigheid die de bank wil kunnen meewegen in de beslissing of het aangevraagde product of de dienst verstrekt wordt.

Het kader voor registratie op de CAAML-lijst

- 3.3 Het opnemen van persoonsgegevens op deze interne waarschuwingslijst is een verwerking van persoonsgegevens en moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).¹ Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn.

¹ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

De bank moet op grond van artikel 6 lid 1 sub f van de AVG een afweging maken tussen het belang van de bank om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de betrokken persoon om niet geregistreerd te staan.² Bij die verwerking dienen de criteria zoals opgenomen in artikel 5 AVG in acht te worden genomen. In artikel 5, eerste lid, onder b AVG is ten eerste bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden moeten worden verzameld en ten tweede mogen zij niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt. Lid 1 onder e van dat artikel bepaalt dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan voor het doeleinde van de verwerking noodzakelijk is (de zogenoemde opslagbeperking of bewaartermijn). De bank dient zelf de bewaartermijn te bepalen, rekening houdende met het beginsel van opslagbeperking.

De bank mocht de persoonsgegevens registreren op de CAAML-lijst

- 3.4 De bank heeft toegelicht dat zij niet kon voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. In augustus 2023 heeft de bank vragen gesteld over transacties op de betaalrekening van de consument, omdat de consument geen salaris ontving op de betaalrekening en er ook geen vaste lasten betaald werden vanaf de betaalrekening. De consument heeft toen geantwoord dat zij geen vast inkomen heeft, maar donaties ontvangt van derden. Haar vaste lasten betaalt zij zo veel mogelijk contant. Ook stelde de bank vragen over contante opnames van in totaal € 18.960,- in de periode van 20 juni 2022 tot en met 11 augustus 2023. De consument verklaarde toen dat zij contanten opnam voor leefgeld en om zakelijke transacties voor het bedrijf van haar vriend in Turkije uit te voeren. De bank vroeg ook naar documentatie van een lening van € 9.295,- die de consument naar eigen zeggen aan een kennis had verstrekt. Daar had de consument geen documentatie van. Ten slotte vroeg de bank in augustus 2023 naar de ontvangst van geld van verschillende personen. De consument vertelde dat zij die personen niet zelf kende, maar dat die personen geld hadden overgemaakt naar de rekening van de consument zodat de consument het aan haar vriend kon betalen. Het betrof donaties voor leefgeld en zakelijke betalingen voor de onderneming van haar vriend. De vriend had de consument gevraagd dit te doen, omdat de bank de bancaire relatie met hem had opgezegd.
- 3.5 Ook is relevant dat volgens de bank in het telefoongesprek in juni 2022 met de consument besproken is dat zij haar betaalrekening niet door derden mocht laten gebruiken. Toen had de consument namelijk verteld dat zij geld ontvangen had van haar vriend om zijn schulden in Nederland af te lossen.
- 3.6 De consument heeft in de (interne) klachtenprocedure verklaringen van enkele personen overgelegd waarom zij geld hebben overgemaakt naar de betaalrekening van de consument.

² Zie ook Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Van sommige personen die donaties voor de vriend hadden overgemaakt, ontbreekt echter een verklaring. Bovendien is een van de verklaringen inhoudelijk tegenstrijdig met de antwoorden van de consument.

- 3.7 De bank moet op grond van artikel 3 Wwft de bron van middelen onderzoeken, en daarbij objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken vastleggen. De bank stelt dat zij haar verplichtingen uit hoofde van de Wwft niet kon nakomen vanwege het volgende. Ten eerste omdat de consument geen regulier inkomen ontvangt. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling betwist dat zij leeft van donaties, maar zij heeft niet gesteld dat zij wel inkomen uit een arbeidsovereenkomst of uitkering ontvangt. Ten tweede omdat de consument niet iedereen kent van wie zij geld heeft ontvangen en zij ook niet overal objectieve en onafhankelijke onderbouwende stukken van kon overleggen.
- 3.8 Gelet op de hiervoor genoemde maatstaf rechtvaardigen naar het oordeel van de commissie de door de bank aangevoerde omstandigheden de registratie van de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst. De bank heeft voldoende aangetoond dat zij een belang heeft bij de registratie. De consument heeft niet onderbouwd waarom haar belang bij het verwijderen van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het handhaven ervan. De commissie ziet geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de registratie te verwijderen. Ook is het de commissie wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie zouden moeten leiden dat 5 jaar disproportioneel is. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een vermelding op de CAAML-lijst beperkt zijn, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank. De CAAML-registratie belet de consument niet een relatie aan te gaan met een andere financiële instelling. Dat is haar inmiddels ook gelukt.

Ontvangst van de brief van 8 september 2023

- 3.9 De consument heeft zich beklagd over de late ontvangst van de brief van 8 september 2023. Toen zij die brief ontving, was de bezwaartermijn al verstreken. De commissie begrijpt dat dit niet prettig was voor de consument. De bank heeft echter correct gehandeld door het bezwaar van de consument in behandeling te nemen en de beëindiging van de bankrelatie uit te stellen.
- 3.10 Verder vertrouwt de commissie erop dat de bank deze klacht benut om te bezien of verzending van een belangrijke brief zoals die van 8 september 2023 met een bezwaartermijn van 14 dagen uitsluitend per post passend is. Zeker nu postbezorging steeds minder regelmatig plaatsvindt.³

³ Bericht van 17 januari 2024: [1 op de 5 brieven te laat bezorgd. PostNL wijst op tekort aan bezorgers \(nos.nl\)](#).

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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

Bepalingen uit de Wwft en uit de AVG.

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, (...)

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.

(...)

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;

f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;

g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.

6 Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.

7 In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel n, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,— bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,— of meer.

8 Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.

9 Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.

10 Het eerste tot en met het negende lid en het elfde lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel o.

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.

12 De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64). (...)

Artikel 5

1 Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij:

a. zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3, of ten aanzien van die cliënt onderzoek is verricht conform artikel 3 of op daarmee overeenkomende wijze door:

1°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdelen a tot en met e, met zetel in Nederland of een andere lidstaat;

2°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, waaraan een vergunning als bedoeld in artikel 3, eerste en tweede lid, of artikel 4, eerste lid, onderdeel c, van de Wet toezicht trustkantoren 2018 is verleend;

3°. een instelling als bedoeld in artikel 1a, tweede lid en derde lid, of een bijkantoor daarvan met zetel onderscheidenlijk vestigingsplaats in Nederland of een andere lidstaat;

4°. een instelling als bedoeld onder 1° of 3°, met zetel in een door Onze Minister van Financiën aangewezen staat die geen lidstaat is, in welke staat wettelijke voorschriften van toepassing zijn die gelijkwaardig zijn aan het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vijfde en achtste lid, en artikel 8, eerste lid, en er toezicht wordt uitgeoefend op de naleving van die voorschriften, of een bijkantoor van de instelling in Nederland;

5°. een bijkantoor of meerderheidsdochteronderneming, gevestigd in een staat die geen lidstaat is, van een instelling als bedoeld onder 1° of 3° met vestiging in Nederland of in een andere lidstaat, indien het bijkantoor of de meerderheidsdochteronderneming deel uitmaakt van dezelfde groep en volledig voldoet aan de op het niveau van de groep geldende gedragslijnen en procedures overeenkomstig artikel 2f, eerste tot en met derde lid;

(...)

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 (AVG)

Artikel 5

1. 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 artikel 89, lid 1, 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, onverwijd 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 1, 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 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens openen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.