

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0343

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	InsingerGilissen bijkantoor van Quintet Private Bank (Europe) S.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Wwft. Verscherpt cliëntenonderzoek. De consument heeft een bankrekening bij de bank. De bank heeft de consument vragen gesteld over zijn inkomsten en vermogen. De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt en de gevraagde informatie niet verstrekt. De bank heeft vervolgens aangekondigd de bankrelatie met de consument te gaan beëindigen omdat zij het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. De commissie is van oordeel dat de bank een verscherpt cliëntenonderzoek moest uitvoeren en daarom de informatie mocht opvragen bij de consument. In dat licht is het niet disproportioneel dat de bank vragen heeft gesteld over het inkomen en het vermogen van de consument. Omdat de consument heeft aangegeven de gevraagde informatie niet te zullen verstrekken, mag de bank de bankrekening van de consument beëindigen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering 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; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank, 6) de door de consument tijdens de zitting overgelegde spreekantekeningen, 7) de door de bank tijdens de zitting overgelegde spreekantekeningen, 8) de aanvullende reactie van de consument na de hoorzitting en 9) de reactie daarop van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1], head of business riskmanagement, de heer [naam 2], legal counsel, en mevrouw [naam 3], client advisor.
- 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 heeft een bankrekening bij de bank. Op de relatie tussen de bank en de consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 10 februari 2022 heeft de bank de consument een e-mail gestuurd waarin zij hem heeft verzocht een kopie van zijn aangifte inkomstenbelasting toe te sturen. Ook heeft de bank de consument verzocht om een kopie van een recent financieel jaarverslag van de stichting die het beheer heeft over het vastgoed waarvan de consument eigenaar is.
- 2.3 Op 14 maart 2022 heeft de bank de consument een herinnering gestuurd. Naar aanleiding daarvan heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank om een toelichting te verstrekken. Vervolgens heeft de consument stukken toegestuurd aan de bank.
- 2.4 In haar e-mail van 12 april 2022 heeft de bank aanvullende vragen gesteld over het vastgoed dat de consument in eigendom heeft. De consument heeft vervolgens opnieuw contact opgenomen met de bank. In dit gesprek heeft de consument informatie verstrekt aan de bank en zijn bezwaren geuit tegen de gestelde vragen. Na dit telefoongesprek heeft er geen contact of correspondentie meer plaatsgevonden tussen de consument en de bank.
- 2.5 Op 13 december 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin ze hem heeft geïnformeerd dat zij de bankrelatie met hem zal gaan beëindigen.

### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vordert dat de bank de bankrelatie met hem voortzet. Daarbij vordert hij een schadevergoeding van € 1.000,- met daarover wettelijke rente sinds 12 april 2023. Aan deze vordering legt hij de volgende argumenten ten grondslag.
  - i. De consument hecht er emotionele waarde aan om de bankrekening te houden. De rekening is circa 50 jaar geleden door zijn vader voor hem geopend en het daarop gestorte geld is al 50 jaar in beheer bij de bank. De rekening wordt door de consument aangehouden als spaarpotje. Er is nooit iets op de rekening bijgeboekt en er vinden geen transacties met derden plaats vanaf de rekening.
  - ii. De bank heeft informatie opgevraagd die in het kader van een risicoanalyse overbodig en onnodig is. De consument meent dat de bank hiermee haar beleidsvrijheid dermate heeft opgerekt dat deze naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank maakt hier misbruik van haar vermeende bevoegdheden.

- iii. De aangifte inkomstenbelasting is niet relevant voor deze rekening waarop geen mutaties worden verricht. Hetzelfde geldt voor het vastgoed dat in zijn eigendom is. Dat staat in geen enkele relatie tot het geld op deze rekening. Daarnaast bevat de aangifte inkomstenbelasting vertrouwelijke gegevens van de partner van de consument. Zij maakt er bezwaar tegen dat deze gegevens terechtkomen bij de bank.
- iv. De bank heeft nooit duidelijk toegelicht waarom zij de informatie van de consument nodig heeft. Pas nadat de bank de opzeggingsbrief aan de consument had verzonden, heeft zij medegedeeld dat de consument als een prominent politiek persoon (PEP) kwalificeert en dat zij daarom meer informatie van de consument nodig heeft.
- v. Hoewel de consument kennelijk voldoet aan de omschrijving van een PEP, vindt hij het onredelijk dat hij hierdoor wordt onderworpen aan een verscherpt cliëntenonderzoek. Er is geen sprake van een verhoogd risico omdat de partij waarvan hij bestuurder is nooit de kiesdrempel heeft gehaald.
- vi. Naar aanleiding van de vragen van de bank heeft de consument contact opgenomen met De Nederlandsche Bank (DNB). In dat contact heeft DNB aangegeven dat zij verbaasd is dat de bank een aangifte inkomstenbelasting heeft opgevraagd. Volgens DNB is deze informatie alleen relevant in het geval van onacceptabele risico's.
- vii. Beëindiging van de rekening door de bank is onrechtmatig en in strijd met de zorgvuldigheid zoals benoemd in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. De consument heeft voldoende informatie aan de bank verstrekt. Daarbij moet de consument nu, als hij bij een andere bank een rekening wil openen, mededelen dat er een bank is geweest die de relatie met hem beëindigd heeft.

#### *Het verweer*

- 2.7 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**

#### *Waar de commissie over moet oordelen*

- 3.1 De consument heeft aan de commissie de vraag voorgelegd of de bank in het kader van het cliëntenonderzoek informatie bij de consument mocht opvragen over zijn inkomen en vermogen. De commissie oordeelt dat de bank deze informatie mocht opvragen bij de consument. Ook mocht de bank de bankrelatie met de consument beëindigen toen bleek dat hij de gevraagde informatie niet wilde toesturen. De commissie zal dit oordeel nu toelichten.

*De bank moet een verscherpt cliëntenonderzoek uitvoeren*

- 3.2 Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is de bank verplicht om een cliëntenonderzoek uit te voeren. Dit volgt uit artikel 3 lid 1 van deze wet. Als de bank niet aan die verplichting kan voldoen, is zij op grond van art. 5 lid 3 Wwft verplicht de relatie met de consument te beëindigen.
- 3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij op grond van artikel 8 Wwft gehouden is een verscherpt cliëntenonderzoek uit te voeren. Hiervoor zijn volgens de bank verschillende redenen. Allereerst kwalificeert de consument als een *politiek prominent persoon (PEP)* in de zin van de Wwft.<sup>1</sup> Daarnaast maakt de consument bij de bank gebruik van *private banking* diensten en heeft hij vastgoed in eigendom dat mogelijk een horecabestemming heeft.<sup>2</sup>
- 3.4 De commissie is van oordeel dat uit de Wwft volgt dat de bank een verscherpt cliëntenonderzoek moet uitvoeren wanneer blijkt dat een cliënt onder de definitie van een PEP valt (artikel 8 lid 5 Wwft). Anders dan de consument stelt, is het daarbij niet relevant of er ook daadwerkelijk sprake is van een verhoogd risico. Daarnaast mocht de bank ook op grond van de overige in 3.3 genoemde omstandigheden ertoe besluiten een verscherpt cliëntenonderzoek in te stellen. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de bank bij het nemen van deze beslissing onzorgvuldig gehandeld heeft.

*De bank mocht de informatie over het inkomen en het vermogen opvragen*

- 3.5 De commissie stelt voorop dat het aan de bank is om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht, de wet zegt daar niets over. In de Wwft is alleen opgenomen tot welk resultaat het cliëntenonderzoek moet leiden. De bank heeft dus een zekere beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht. De beleidsvrijheid van de bank kan alleen in de volgende gevallen worden beperkt: bij schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past echter de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.
- 3.6 De consument heeft gesteld dat het informatieverzoek van de bank buitenproportioneel is en dat de bank hierbij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld. Hiervan is de commissie niet gebleken. Omdat de consument een PEP is, moet de bank zowel de bron van de middelen die onderdeel zijn van de relatie met de consument alsook de herkomst van het totale vermogen van de consument beoordelen.

---

<sup>1</sup> Artikel 1 lid 1 Wwft: "In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder: (...) *politiek prominente persoon: natuurlijke persoon die een bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen prominente publieke functie bekleedt of heeft bekleed.*" Uit de PEP lijst die als bijlage is toegevoegd aan de Algemene Leidraad Wwft van de Ministeries van Financiën en Justitie & Veiligheid (te vinden op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)) volgt dat de consument een in deze lijst genoemde functie bekleedt.

<sup>2</sup> Dit zijn risicofactoren die genoemd worden in bijlage III van Richtlijn (EU) nr. 2015/849/EC.

Dat volgt uit artikel 8 lid 5 van de Wwft.<sup>3</sup> Het komt de commissie daarom niet onredelijk voor dat de bank in dit kader vragen stelt over het vermogen van de consument en ook vraagt naar een aangifte inkomstenbelasting. Hiermee kan de bank namelijk een duidelijker beeld krijgen van de inkomens- en vermogenspositie van de consument en zo aan haar verplichtingen uit de Wwft voldoen.

- 3.7 De bezwaren die de consument aanvoert tegen het opvragen van de informatie kunnen dan ook niet slagen. Het feit dat andere banken waarmee de consument een relatie heeft kennelijk geen vragen aan hem hebben gesteld, maakt niet dat de bank dit ook niet mocht doen. Banken hebben de vrijheid om hun eigen beleid hierin te bepalen. De stellingen van de consument dat ook De Nederlandsche Bank (DNB) zou hebben gezegd dat het informatieverzoek van de bank buitenproportioneel is, kunnen hem evenmin baten nu hij deze stellingen niet nader onderbouwd heeft met bewijsstukken. Ook het feit dat in de aangifte inkomstenbelasting gegevens van de partner van de consument zijn opgenomen, kan niet leiden tot de conclusie dat hij de aangifte daarom niet hoeft te verstrekken aan de bank. De gegevens van de partner kunnen worden zwartgelakt voordat de aangifte aan de bank wordt toegestuurd.

*De bank mag de bankrekening beëindigen*

- 3.8 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van artikel 35 van de algemene voorwaarden bevoegd is de relatie met de consument op te zeggen. De bank mag van die opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Hierbij is van belang dat uit artikel 2 lid 1 van de algemene voorwaarden volgt dat de bank bij de dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument. Daar staat tegenover dat in hetzelfde artikel een verplichting voor de consument is opgenomen om eraan mee te werken dat de bank aan haar verplichtingen tegenover toezichthouders kan voldoen (artikel 2 lid 2 van de algemene voorwaarden).
- 3.9 Uit de opzeggingsbrief van de bank van 13 december 2022 volgt dat zij de relatie met de consument opzegt omdat de consument onvoldoende informatie aan de bank heeft verstrekt. Hierdoor heeft de bank onvoldoende inzicht gekregen in de situatie van de consument en kan zij niet voldoen aan haar wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Wwft, zo stelt zij. Hoewel de commissie begrip heeft voor de emotionele waarde die de consument hecht aan de bankrekening, stelt zij vast dat de bank voldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij de uitvoering van het cliëntenonderzoek en het opzeggen van de relatie.
- 3.10 Van belang hierbij is nog dat de bank geprobeerd heeft de consument tegemoet te komen door telefonisch met hem een vermogensopstelling te maken.

---

<sup>3</sup> Zie ook: NVB Risicogebaseerde Standaard – Politiek prominente personen (PEPs), te vinden op [www.nvb.nl](http://www.nvb.nl), pagina 8.

De bank heeft gesteld dat dit als alternatief diende voor het aanleveren van informatie. Zij heeft echter moeten vaststellen dat de consument tijdens dit telefoongesprek niet alle van belang zijnde informatie heeft verstrekt. Daardoor moest de bank alsnog terugvallen op het stellen van schriftelijke vragen. Door de gevraagde informatie niet aan de bank te verstrekken, heeft de consument niet voldaan aan zijn verplichtingen uit artikel 2 lid 2 van de algemene voorwaarden. Hij heeft de bank onvoldoende in staat gesteld om het cliëntenonderzoek uit te voeren en daarmee te voldoen aan haar verplichtingen uit de Wwft. De commissie is daarom van oordeel dat de opzegging door de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

*De bank heeft voldoende uitleg gegeven, maar had zorgvuldiger kunnen zijn*

- 3.11 De consument heeft aangevoerd dat de bank onvoldoende uitleg heeft gegeven over de achtergrond van de aan hem gestelde vragen. Uit het dossier maakt de commissie op dat de bank al in haar e-mail van 10 februari 2022 uitleg geeft over de achtergrond van het informatieverzoek. Daarbij wordt in de e-mail verwezen naar een filmpje van de bank waarin wordt uitgelegd, zij het in algemene bewoordingen, waarom de bank bepaalde informatie opvraagt bij haar cliënten. Hiermee heeft de bank naar het oordeel van de commissie voldoende uitleg gegeven.
- 3.12 Desalniettemin is de commissie van oordeel dat de bank nog zorgvuldiger en vollediger had kunnen zijn in haar informatieverstrekking. De bank had op een eerder moment kunnen toelichten aan de consument dat het (uitgebreide) informatieverzoek haar oorsprong vond in het feit dat de bank een *verscherpt* cliëntenonderzoek moest uitvoeren. Daarbij had de bank kunnen aangeven op grond van welke omstandigheden zij dit moest doen. Dit had wellicht voor meer begrip bij de consument kunnen zorgen. De vaststelling dat de bank hierin zorgvuldiger had kunnen zijn, kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument.

*Ambtshalve toetsing*

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2 en 35 van de Algemene Bank Voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

#### **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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de wetsartikelen en de artikelen uit de algemene voorwaarden opgenomen die in de uitspraak worden genoemd

### 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:*

*(...)*

*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;*

*(...)*

#### 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 client, tenzij:*

*a. Zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3 (...).*

*(...)*

2. *(...)*

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.*

*(...)*

#### Artikel 8

1. *Een instelling verricht, in aanvulling op artikel 3, tweede tot en met vierde lid, verscherpt cliëntenonderzoek in ten minste de volgende gevallen:*

*a. indien de zakelijke relatie of transactie naar haar aard een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme met zich brengt;*



(...)

2. *Een instelling houdt ten minste rekening met de risicofactoren, bedoeld in bijlage III bij de vierde anti-witwasrichtlijn, om vast te stellen of het eerste lid, onderdeel a, van toepassing is.*

(...)

5. *In aanvulling op de cliëntenonderzoeksmaatregelen, bedoeld in artikel 3:*
  - a. *beschikt een instelling over passende risicobeheersystemen, waaronder op risico gebaseerde procedures, om te bepalen of de cliënt of de uiteindelijk belanghebbende een politiek prominente persoon is;*
  - b. *pas een instelling de volgende maatregelen toe bij het aangaan of voortzetten van een zakelijke relatie met of het verrichten van een transactie voor een politiek prominente persoon:*
    - i. (...)
    - ii. *passende maatregelen worden getroffen om de bron van het vermogen en van de middelen die bij deze zakelijke relatie of deze transactie gebruikt worden, vast te stellen;*
    - iii. *de zakelijke relatie wordt doorlopend aan verscherpte controle onderworpen.*

(...)

## **Burgerlijk Wetboek – Boek 6**

### **Artikel 248**

1. (...)
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.*

## 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. We zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen we 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. We streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven we 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 we onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen we niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die we in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als we daarom vragen, de informatie en documentatie die we daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat we 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 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. We houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom we de relatie opzeggen, dan laten we 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.*

*(...)*