

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0099

(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	7 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Clëntenonderzoek Wwft. De bank zegt de relatie met de consument op, vanwege de uitkomst van het Wwft cliëntenonderzoek. Ook heeft de bank de persoonsgegevens van de consument geregistreerd op een interne lijst, voor een periode van 5 jaar. De consument klaagt zich hierover, omdat er geen risico is op witwassen of terrorismefinanciering via zijn bankproducten. De commissie is van oordeel dat de bank de relatie mocht opzeggen en dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument niet verwijderd hoeft te worden van de interne BOVA-lijst. De vorderingen van de consument worden 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank, inclusief de twee aanvullingen daarop; 6) de reactie van de consument (in twee delen) op de aanvullingen op de dupliek en 7) de reactie van de bank op die laatste reactie van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 december 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting, voor een deel van de zitting samen met een vriend, de heer [naam 1]. Namens de bank namen deel mevrouw [naam 2], beroepsbehandelaar SNS Klachten, de heer [naam 3], manager klantonderzoek de Volksbank en de heer [naam 4], dossierbehandelaar Klantonderzoek de Volksbank.
- 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 In het verleden heeft de consument een betaalrekening bij de bank geopend (hierna: de betaalrekening). In 2020 heeft hij een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten, voor de aankoop van een woning. Ten behoeve van die woning heeft hij bovendien een woonverzekering afgesloten bij een verzekeraar, met de bank als bemiddelaar. Op het gebruik van de dienstverlening van de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage).
- 2.2 Vanaf 23 januari 2023 heeft de bank in het kader van een cliëntenonderzoek verschillende keren vragen gesteld aan de consument over het gebruik van zijn producten bij de bank. De vragen van de bank gingen onder meer over een betaling vanaf de betaalrekening van € 95.550,- naar een Frans rekeningnummer, over de ontvangst van duizenden euro's van verschillende tegenrekeningen en over betalingen voor de aankoop van producten voor het werk van de consument. De consument heeft reacties gegeven op de vragen van de bank en daarbij stukken aangeleverd. De bank heeft meermaals onder meer de aangifte inkomstenbelasting en een afschrift van de basisadministratie persoonsgegevens van de consument opgevraagd. Die stukken heeft de consument niet aangeleverd bij de bank. De consument heeft wel onder meer loonstroken, een jaaropgave en een afschrift van de basisadministratie persoonsgegevens van een kind aangeleverd bij de bank, waarbij de naam van de consument als een van de ouders is vermeld. In een e-mail van 29 maart 2023 van de bank aan de consument is opgenomen:

“Bedankt voor uw eerdere reactie en het verstrekte document, echter heeft u een kopie van uw jaaropgave gestuurd. Wij hebben echter een kopie van uw ingediende aangifte inkomstenbelasting nodig, die een meer gedetailleerd overzicht geeft van de samenstelling van uw inkomen en vermogen (inclusief box 2 en box 3). Graag krijgen we een kopie van uw meest recente ingediende aangifte inkomstenbelasting.”

- 2.3 Op 23 februari 2024 heeft de bank de persoonsgegevens van de consument geregistreerd op de Bancaire Opzeggingshistorie en Verscherpte Acceptatiecriteria-lijst (BOVA-lijst), voor een periode van 5 jaar.
- 2.4 In een brief van 26 maart 2024 heeft de bank aan de consument bericht dat zij de bancaire relatie en alle producten van de consument opzegt.

De klacht en vordering

- 2.5 De klacht van de consument gaat over de beëindiging van de bankrelatie. Volgens de consument is daar geen grond voor: er is geen sprake van witwassen of terrorisme-financiering, of een onaanvaardbaar risico daarop.

De consument vordert dat de bancaire relatie wordt hersteld en dat de bank hem een schadevergoeding van € 25.000,- betaalt, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 2 mei 2024. Bij repliek heeft de consument deze vordering verlaagd naar € 17.043,43, plus € 1.750,- voor proceskosten. Ook vordert de consument dat de bank de rekeningnummers niet opheft zolang er een procedure loopt, althans deze deblokkeert totdat de gehele procedure is beëindigd. Daarnaast vordert de consument dat de bank geen gebruik maakt van haar hypotheekrecht. En dat de bank verplicht wordt om medewerking te verlenen aan een aflos/afkoopbedrag voor de gehele hypothecaire geldlening, van € 66.205,26. Ook vordert de consument dat de bank meldingen/registraties moet verwijderen, voor zover die gedaan zijn bij het BKR, FIU-Nederland, Egmond-Groep, AML, TMNL en overige instanties.

- 2.6 Volgens de consument is de beëindiging van de bankrelatie niet terecht omdat hij bewijs heeft aangeleverd dat het bedrag van € 95.550,- legitiem is verkregen - met een uitdraai van de bank van de betaler - en dat het legitiem besteed is voor de aankoop van een woning - met de koopakte van de notaris van de begunstigde. De consument heeft de gegevens van de notaris zichtbaar gelaten, zodat de bank navraag kan doen bij de notaris. Alle betrokkenen zijn EU burgers en staan niet onder verscherpt toezicht. De consument deed de betaling van € 95.550,- omdat hij als manager bij een bedrijf werkt en de eigenaren hem vroegen of hij hen kon helpen. Hij heeft van hen geld ontvangen, omdat zij het in verband met het depositogarantiestelsel niet allemaal op hun rekening wilden houden. De consument heeft het namens zijn werkgevers betaald aan de notaris. De consument ontving het bedrag op een rekening bij een andere bank, en heeft een deel overgemaakt naar zijn betaalrekening bij de bank zodat het geld op zijn rekening bij de andere bank onder de grens van € 100.000,- van het depositogarantiestelsel bleef.
- 2.7 Ten aanzien van de andere bedragen die de consument op zijn betaalrekening ontving en waarover de bank vragen stelde, heeft de consument verklaard en onderbouwd dat hij geld heeft uitgeleend aan oud-collega's en dat zij die leningen aan hem afbetalen. Een van de onderbouwende stukken heeft de consument laten scannen in een SNS winkel. De medewerker die de stukken scande, heeft de ontvangst bevestigd en gezegd dat zij dacht dat het goed was zo. Later zei de bank dat die stukken onleesbaar waren.
- 2.8 Volgens de consument stelt de bank zich ten onrechte op het standpunt dat de consument de woning verhuurt en dat hij niet zelf in de woning woont. De consument heeft bewijs geleverd dat er geen sprake is van verhuur van de woning en dat er sprake is van een gezinsleven en zelfbewoning in de woning. Volgens de bank woont er een huurster in de woning, maar dat is de echtgenote van de consument. Hij heeft aangetoond dat zij getrouwd zijn. Zij is weliswaar geen mede-eigenaar van de woning, maar dat komt doordat zij na 1 januari 2018 getrouwd zijn, onder het nieuwe huwelijksvermogensrecht.
- 2.9 Omdat de bank in eerste instantie 7 vragen stelde en daarna over 4 antwoorden vervolgvragen stelde, mocht de consument ervan uitgaan dat de antwoorden op de andere 3 vragen afdoende beantwoord waren.

De consument heeft de bank meermaals gevraagd om met hem in gesprek te gaan en de bank meermaals verzocht wat hij moet aanleveren om de bank op andere gedachten te brengen. Maar daar is de bank niet op ingegaan.

- 2.10 De bank mag de bankrelatie niet lichtzinnig beëindigen. Als de consument geen betaalrekening meer heeft, kan hij geen loon ontvangen. En als de bank gebruik maakt van haar hypotheekrecht, zal de consument met zijn vrouw en twee kleine kinderen dakloos raken. Volgens de consument lijkt het erop dat de bank vooral boetes wil vermijden en haar eigen belang laat prevaleren boven het belang van de consument. De consument zou het erg kwalijk vinden als de bank zich heeft laten leiden door etnisch profileren.
- 2.11 Voor zover de bank de woonverzekering opzegt, houdt de consument de bank ervoor aansprakelijk dat zijn huis nu onverzekerd is. De bank heeft de premies altijd geïnd bij de consument.
- 2.12 Ter onderbouwing van de schadevergoeding stelt de consument dat hij door deze hele zaak stress heeft en dat hij daardoor niet meer goed volledig kan werken. Ook heeft hij een advocaat in de arm moeten nemen. Als de consument een nieuwe hypotheek kan aanvragen, zal hij een veel hogere rente moeten betalen omdat hij de hypothecaire geldlening heeft afgesloten toen de rente lager was. Daar komen nog kosten voor het afsluiten van een nieuwe hypotheek bij. Daarnaast zal het besluit van de bank geestelijke schade en verlies van inkomen met zich meebrengen.
- 2.13 De bank heeft nog geen uitleg gegeven op de vraag van de consument over het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel en de door de bank uitgevoerde belangenafweging ten aanzien van de registraties. Er zijn geen feiten of omstandigheden aangevoerd waardoor in voldoende mate vaststaat dat de consument betrokken zou zijn geweest bij strafbare feiten. De bank heeft de consument abusievelijk niet in het EVR, maar in een BOVA-lijst geregistreerd. Daardoor heeft de bank de consument nu al meer dan twee jaar lastiggevallen en schade toegebracht. Volgens de bank hebben alleen onderdelen van de Volksbank toegang tot de geregistreerde gegevens, maar onlangs heeft de verzekeraar van de consument te kennen gegeven dat de bank informatie aan hem heeft doorgespeeld. Die verzekeraar heeft de verzekering opgezegd.
- 2.14 De registratie heeft nadelige gevolgen voor de consument, want bij het aangaan van een nieuwe relatie bij een andere financiële instelling wordt altijd eerst gevraagd of de aanvrager niet eerder om welke reden dan ook door een andere instelling of verzekeraar is geweigerd en waarop die weigering was gebaseerd. Hierdoor kan de consument jarenlang nergens meer verzekerd worden of een nieuwe lening krijgen. Bovendien kan de consument geen hypothecaire geldlening afsluiten tegen dezelfde gunstige rente als zijn huidige hypothecaire geldlening.

Het verweer

- 2.15 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 vragen zijn voorgelegd?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de relatie met de consument mocht beëindigen en of zij zijn persoonsgegevens mocht registreren op de BOVA-lijst. De commissie is van oordeel dat de bank dit allebei mocht en dat de andere vorderingen van de consument ook moeten worden afgewezen. Dit wordt als volgt toegelicht.

Mocht de bank de relatie met de consument beëindigen?

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is de relatie met de consument op te zeggen en dus de betaalrekening, de hypothecaire geldlening en overige dienstverlening mag beëindigen. 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 (zie de bijlage). Meer concreet komt het hier aan op een afweging van belangen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).
- 3.3 De bank heeft namelijk te maken met allerlei verplichtingen uit de Wwft (zie de relevante artikelen in de bijlage). 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). Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).¹
- 3.4 Volgens de bank heeft de consument onvoldoende meegewerkt aan het cliëntenonderzoek, omdat de herkomst van de middelen en het uiteindelijke doel van de transacties op zijn betaalrekening onduidelijk blijven.
- 3.5 Hoewel de discussie tussen partijen breder was, is de commissie alleen al op basis van het verloop van het onderzoek naar het bedrag van € 95.550,- van oordeel dat de bank de relatie mocht beëindigen.

¹ Zie ook GC Kifid nr. 2022-0147, 2022-0441 en 2022-0530.

Ook op het vlak van de andere onderwerpen (zoals ontvangen betalingen op de betaalrekening, de huwelijkse staat en het woonadres van de consument) zijn veel onduidelijkheden niet weggenomen, zoals in overwegingen 3.7 en 3.8 zal worden toegelicht.

- 3.6 De antwoorden van de consument en de door hem overgelegde stukken geven een onvoldoende geloofwaardig antwoord op de vraag waarom hij eraan heeft meegewerkt zijn betaalrekening te (laten) gebruiken voor het tijdelijk parkeren en doorsluizen van € 95.550,- van zijn werkgever. De consument stelt onder meer dat het geld afkomstig is van zijn werkgever en het vervolgens naar een Frans rekeningnummer is overgemaakt omdat zijn werkgever er een woning in Frankrijk mee kocht. Ter onderbouwing heeft hij een verkoopakte aangeleverd. Het geld is echter op 22 oktober 2022 overgemaakt naar de persoon die volgens de consument zijn werkgever is en de verkoopakte is van 23 juli 2023. De consument heeft gesteld dat de bank navraag kan doen bij de notaris van de koop van de woning, maar de commissie is van oordeel dat de bank niet onzorgvuldig gehandeld heeft door daar geen navraag te doen. Als de consument meende dat de notaris opheldering kon geven, had de consument die opheldering zelf bij de notaris moeten navragen. Bovendien valt niet in te zien welke opheldering de notaris in dit geval kon geven. Het blijft bijzonder dat de werkgever de betaalrekening van de consument gebruikte voor de aankoop van een woning. De verklaringen van de vriend en werkgever van de consument tijdens de hoorzitting hebben ook de onduidelijkheden niet weggenomen.
- 3.7 De consument stelt dat de bank zijn producten niet lichtzinnig mag beëindigen. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet gedaan heeft. De bank heeft de consument voldoende in de gelegenheid gesteld om helderheid te verschaffen. De consument heeft die helderheid echter niet verschaft. Zo heeft de bank voor de herkomst van verschillende betalingen op de betaalrekening gevraagd naar de aangifte inkomstenbelasting van de consument, omdat daarop zijn vermogen aangegeven moet zijn. Hoewel de bank hier meermaals om gevraagd heeft, met de toelichting dat met de aangifte het vermogen aangetoond kan worden, heeft de consument geen aangifte inkomstenbelasting aangeleverd. Tijdens de digitale hoorzitting is het voorgaande besproken en heeft de consument zich bereid getoond alsnog zijn aangifte inkomstenbelasting aan te leveren, omdat hij naar eigen zeggen toen pas begreep waarom de bank die nodig had. De bank heeft daarop geantwoord dat dit te laat was, omdat de bank er meermaals om gevraagd heeft en ook toen heeft uitgelegd waarom de aangifte nodig was. Daar heeft de commissie begrip voor.
- 3.8 Ook andere stukken die de bank opvroeg, heeft de consument niet aangeleverd. De consument heeft weliswaar stukken aangeleverd, maar vaak niet de stukken waar het daadwerkelijk om ging. Zo heeft de consument geen afschrift van de basisregistratie van zijn persoonsgegevens overgelegd, maar een afschrift van de basisregistratie van de persoonsgegevens van een kind, waarop hij als ouder vermeld is. Een ander voorbeeld is de onderbouwing van de consument van zijn huwelijk.

De consument heeft een mailwisseling aangeleverd met een gemeenteambtenaar, maar geen daadwerkelijke huwelijksakte of vergelijkbare stukken.

- 3.9 Niet alleen de betaalrekening mocht beëindigd worden, maar ook de overige producten van de consument bij de bank, zoals de hypothecaire geldlening en de bemiddeling voor de verzekering(en) van de consument. De bank moet de relatie op grond van artikel 5 lid 3 Wwft immers geheel beëindigen. De consument stelt dat hij met zijn gezin door opzegging van de hypothecaire geldlening dakloos zal raken. Als de consument zijn huidige woning moet verkopen vanwege de opeising van de hypothecaire geldlening, maakt dat echter niet dat de bank de relatie niet mag beëindigen. Daar heeft zij immers genoeg reden toe, zoals hiervoor is toegelicht. Bovendien heeft de consument zijn stelling dat hij dakloos zal raken als de bank de hypothecaire geldlening beëindigt niet onderbouwd. De hypothecaire geldlening is voor een groot deel afgelost en gelet op hetgeen de consument zelf naar voren heeft gebracht over zijn inkomens- en vermogenspositie, is het goed voorstelbaar dat de consument de hypothecaire geldlening kan oversluiten, of een ander huis kan kopen of huren.

De registratie van persoonsgegevens op de BOVA-lijst

- 3.10 De persoonsgegevens van de consument zijn geregistreerd op de BOVA-lijst van de bank. De bank heeft toegelicht dat dit een interne lijst van de bank is, waarop gegevens worden bewaard van oud-kanten als de relatie is beëindigd in verband met de uitkomst van een Wwft-onderzoek. Als de consument een nieuw product of dienst aanvraagt bij een van de merken van de bank, wordt een signaal gegeven aan de behandelaar van de aanvraag dat er een eerder klantonderzoek beschikbaar is dat niet positief afgerond is. De consument stelt dat de bank zijn gegevens abusievelijk op de BOVA-lijst heeft geregistreerd, maar dat heeft de bank weersproken. Volgens de bank heeft zij abusievelijk in de klachtenprocedure een andere lijst genoemd. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument bewust op de BOVA-lijst geregistreerd. In reactie op de stelling van de consument dat de verzekeraar zijn verzekering heeft opgezegd, terwijl de bank had gesteld dat alleen medewerkers van merken van de bank toegang hebben tot de BOVA-lijst, heeft de bank naar voren gebracht dat de verzekeraar de verzekering heeft opgezegd in verband met een achterstand in de premiebetalingen. Voor de commissie is hierdoor niet komen vast te staan dat anderen dan de bank of de groep waartoe zij behoort, toegang hebben tot de BOVA-lijst.
- 3.11 De opname van persoonsgegevens op de BOVA-lijst is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Meer in het bijzonder gaat het hier om artikel 6 lid 1 onder f AVG (zie de bijlage). Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat de bank de persoonsgegevens van de consumenten mag opnemen op de BOVA-lijst als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank. Verder mag de registratie niet disproportioneel zijn.

- 3.12 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie noodzakelijk was voor een adequaat cliëntenonderzoek, dit gelet op de verplichtingen die de bank op basis van de Wwft heeft. De consument heeft echter onvoldoende informatie verstrekt om de bank duidelijkheid te geven over het gebruik van zijn bancaire producten, dan wel het risico op witwassen of financieren van terrorisme weg te nemen. Hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Het feit dat de consument niet voldoende heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek is een omstandigheid die relevant is als de consument in de toekomst nieuwe producten of diensten aanvraagt bij de bank.
- 3.13 Verder acht de commissie de registratie, en de duur daarvan, niet disproportioneel. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een registratie op de BOVA-lijst beperkt zijn, omdat deze niet bekend is buiten (de groep van) de bank. De consument wordt dan ook niet beperkt in het aangaan van een bancaire relatie met banken buiten deze groep. De consument stelt dat hij bij andere banken en verzekeraars moet doorgeven of de relatie met hem beëindigd is door een andere bank, en dat hij door de beantwoording van die vraag niet in aanmerking komt voor producten bij andere banken. Hiervoor is echter geoordeeld dat de beëindiging van de bankrelatie gerechtvaardigd is. Als de consument daardoor moeite heeft om elders producten af te sluiten, kan dat de bank niet worden tegengeworpen. Het is de commissie ook niet gebleken dat er een lichter middel bestaat om te bereiken dat de bank erop geattendeerd wordt dat de relatie eerder beëindigd is vanwege de uitkomst van een cliëntenonderzoek. Dit leidt tot de slotsom dat de vordering tot verwijdering van de BOVA-registratie moet worden afgewezen.

Andere vorderingen van de consument

- 3.14 Omdat de commissie van oordeel is dat de bank de relatie met de consument mocht beëindigen, is er geen grond voor schadevergoeding of een vergoeding van proceskosten aan de consument. Verder hoeft de bank voor een aflos- of afkoopbedrag van de hypothecaire geldlening niets anders te doen dan wat zij met de consument overeengekomen is. Ook de vordering van de consument op dat vlak wordt daarom afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.15 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 35 ABV van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 2024, 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 Wwft en de AVG.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2

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 35

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 (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 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „persoonsgegevens”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) „verwerking”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

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 nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.