

Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0901

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Reikwijdte cliëntenonderzoek in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). De commissie heeft in deze kwestie geoordeeld dat de bank binnen de grenzen van haar beleidsvrijheid vragen aan de consument heeft gesteld in het kader van haar cliëntenonderzoek. De verschillende overboekingen die de consument had gedaan waren voor de hand liggende redenen voor de bank om verder te onderzoeken of sprake is van een verhoogd risico. Er is niet gebleken van een tekortkoming aan de zijde van de bank. Om deze reden worden de vorderingen van de consument afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 16 oktober 2024 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1] (afdeling legal ING) en mevrouw mr. [naam 2] (bedrijfsjurist).

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (dat geldt vanaf 1 april 2024).

2. Klacht

De consument hield bij de bank - naast zijn zakelijke bankrekeningen - een particuliere bankrekening aan. Tussen 17 november 2022 en 16 augustus 2023 hebben de bank en de consument met elkaar gecorrespondeerd over vragen van de bank in het kader van het cliëntenonderzoek. De bank wilde onder meer weten of de consument handelt in cryptovaluta en zij wilde de herkomst en omvang van zijn vermogen weten dat buiten zicht is van de bank.

Omdat de bank de antwoorden van de consument op de vragen onvoldoende (volledig) vond, is de bank overgegaan tot blokkade en vervolgens beëindiging van de bankrekening van de consument. De consument meent dat hij diverse door de bank gestelde vragen niet (volledig) hoefde te beantwoorden, omdat de vragen zijn privacy schenden en de Leidraad Wwft en Sw van de Nederlandsche Bank (DNB) geen juridische grondslag biedt voor sommige van de gestelde vragen. De consument stelt dat de bank hem ten onrechte beschouwt als een persoon die zich bezighoudt met criminele activiteiten. Op basis van de langdurige bankrelatie en de omstandigheid dat hij ook met zijn ondernemingen bij de bank bankierde, meent de consument dat de bank al een helder beeld van hem zou moeten hebben. De bank heeft daartegenover gesteld dat zij de vragen op grond van de Wwft wel mocht stellen. De Wwft verplicht de bank de vragen te stellen en daarbij heeft zij de Leidraad Wwft en Sw van de DNB heeft gevolgd.

3. **Beslissing**

De vorderingen van de consument tot vergoeding van een bedrag van € 9.592,- en herstel van de bankrelatie worden afgewezen.

4. **Gronden voor de beslissing**

Het is vaste lijn van de commissie dat Wwft op het gebied van het cliëntenonderzoek ruimte laat voor beleidsvrijheid voor de bank¹. Daarbij geldt dat de Leidraad Wwft en Sw van de DNB geen verplichtingen voor de bank in het leven roept, maar een richting geeft die de bank mag volgen. Op grond van de beleidsvrijheid van de bank en de Leidraad Wwft en Sw van de DNB mocht de bank haar vragen aan de consument stellen. Er was namelijk sprake van een aanzienlijk vermogen en diverse grote overboekingen naar rekeningen in het binnenland en buitenland. Ook was er sprake van een aanzienlijke overboeking naar Kraken Payward ltd, te weten een exchange voor cryptovaluta. Een dergelijke combinatie van financiële transacties kan wijzen op een verhoogd risico voor de bank met als gevolg dat nader onderzoek naar die geldstromen voor de hand ligt. Dat er bij meerdere transacties sprake is van een tegenrekening op naam van consument maakt het voorgaande niet anders. Daarbij merkt de commissie op dat de vragen van de bank erop gericht waren om te *onderzoeken* of de consument als hoog risico is aan te merken en dat hij *nog niet als zodanig is aangemerkt*. De commissie oordeelt dat geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank en dat daardoor geen aanleiding bestaat om de vorderingen van de consument toe te wijzen.

¹ Zie o.a. Kifid GC nrs. 2024-0343 (overweging 3.5) en 2023-0690 (overweging 3.2), te vinden op www.kifid.nl.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 deze bevestiging 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