

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0305

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	5 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	NIBC Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Wwft. Cliëntenonderzoek. De consument heeft een spaarrekening bij de bank. In september 2023 constateerde de consument dat hij alleen nog toegang kon krijgen tot zijn online omgeving bij de bank als hij een vragenlijst invulde. In deze vragenlijst werd hem gevraagd naar de herkomst van zijn vermogen en zijn verwachte transactiepatroon. De consument heeft bezwaar gemaakt bij de bank tegen de vragenlijst en deze niet ingevuld. De bank heeft de spaarrekening van de consument vervolgens beëindigd. De consument heeft hierover geklaagd. De commissie is van oordeel dat de bank haar verplichtingen uit de AVG niet heeft geschonden en van de consument mocht verlangen dat hij de vragenlijst invulde. Nu de consument dat nog niet had gedaan, mocht de bank zijn spaarrekening blokkeren. Wel stelt de commissie vast dat de bank de spaarrekening ten onrechte beëindigd heeft. De schade die de consument daardoor geleden heeft, moet de bank vergoeden. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

### 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; 6) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], bedrijfsjurist en mevrouw [naam 2], compliance officer.
- 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 De consument heeft sinds 2017 een spaarrekening bij de bank. Het betrof een direct opneembare spaarrekening waarop doorlopend opnames en stortingen konden worden gedaan. Via MijnNIBC kon de consument inloggen op een online omgeving. Vanuit die omgeving kon hij zijn spaarrekening bekijken en overboekingen doen.

2.2 Op 29 maart 2022 heeft de bank een nieuwsbrief aan haar klanten gestuurd met daarin onder andere de volgende tekst:

***“Vragenlijst herkomst van uw spaargeld***

*Begin mei staat er in uw NIBC Direct Sparen app of online omgeving MijnNIBCDirect een vragenlijst voor u klaar. Deze vragen gaan over de herkomst van uw spaargeld en waar u uw rekening voor gebruikt of gaat gebruiken. Als bank zijn wij namelijk wettelijk verplicht te onderzoeken waar het geld en vermogen van onze klanten vandaan komt en waar de spaarrekening voor gebruik wordt of gaat worden. Heeft u de vragenlijst al ingevuld? Dan hoeft u dit niet nog een keer te doen.”*

2.3 Op 6 september 2023 heeft de consument ingelogd op de online omgeving. Hij constateerde daarbij dat hij geen toegang meer had tot zijn spaarrekening. Hij ontving vervolgens een melding waarin hem werd gevraagd een vragenlijst in te vullen. Na het afronden van de vragenlijst zou hij weer kunnen beschikken over de tegoeden op zijn spaarrekening. In de vragenlijst waren vragen opgenomen over zijn inkomen, de herkomst van zijn spaargeld en zijn verwachte transactiepatroon.

2.4 De consument heeft de vragenlijst niet ingevuld maar contact opgenomen met de bank. Op 6 en 7 september 2023 hebben de consument en de bank gemaïld over de vragenlijst. In zijn e-mails heeft de consument zijn bezwaren tegen de vragenlijst geuit. Op 8 september 2023 heeft de bank aan de consument geschreven:

*“Wij kunnen u niet verplichten onze vragen te beantwoorden. Helaas zijn wij wel genoodzaakt uw spaarrekening bij NIBC te beëindigen en uw saldo over te boeken naar de bij ons opgegeven tegenrekening.”*

2.5 Op 10 september 2023 heeft de consument per e-mail informatie aan de bank verzonden over de herkomst van zijn vermogen en de wijze waarop hij gebruikmaakt van zijn spaarrekening bij de bank. Twee dagen later heeft de bank hierop gereageerd en heeft zij geschreven:

*“Indien wij het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kunnen uitvoeren, zijn wij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).”*

*Indien het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende is uitgevoerd op 18 september 2023, zullen wij de rekening beëindigen en de gelden over maken naar de bekende tegenrekening. Indien u wenst de rekening eerder te beëindigen, dan horen wij dit graag.”*

2.6 Op maandag 18 september 2023 heeft de consument een e-mail van de bank ontvangen met daarin het volgende bericht:

***“Rekening beëindigd***

*We vinden het jammer om u te zien gaan.*

*Geachte heer [naam consument],*

*Wij hebben de rekening beëindigd. Het eventuele saldo en de opgebouwde rente maken wij binnen 2 werkdagen over naar uw tegenrekening. U kunt uw rekening nog raadplegen om bijvoorbeeld uw jaaroverzicht te bekijken en te downloaden.*

*Met vriendelijke groet, NIBC”*

De bank heeft het tegoed op de spaarrekening overgeboekt naar de tegenrekening van de consument.

*De klacht en vordering*

2.7 De consument vindt dat de bank onrechtmatig jegens hem gehandeld heeft. Zijn klacht is op te splitsen in vier klachtonderdelen:

- i. De bank overtreedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door meer informatie op te vragen dan noodzakelijk is. De AVG vereist een minimale gegevensverwerking. Door niet relevante informatie op te vragen over de inkomenssituatie van de consument, voldoet de bank niet aan deze eis. Van de bank mag verwacht worden dat zij rekening houdt met de specifieke situatie van de consument en dus geen onnodige informatie opvraagt.
- ii. De bank heeft de consument onvoldoende geïnformeerd over de verplichting om de vragenlijst in te vullen en de gevolgen als hij dit niet zou doen. De bank kon niet volstaan met een enkele nieuwsbrief die over meer onderwerpen ging dan de vragenlijst. De onderwerpregel van de nieuwsbrief gaf de consument geen enkele aanleiding om te vermoeden dat de nieuwsbrief belangrijke informatie zou bevatten. Ook heeft de consument de vragenlijst niet in de online omgeving gezien. Het had van de bank verwacht mogen worden dat zij de consument aan de vragenlijst zou herinneren zodra zij constateerde dat hij deze nog niet ingevuld had.
- iii. De bank heeft ten onrechte en zonder wettelijke grondslag de toegang tot de spaarrekening van de consument geblokkeerd. Hiermee overtreedt de bank het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie waarin bepaald is dat iemand vrijelijk over zijn vermogen moet kunnen beschikken.

Daarbij heeft de bank de blokkade niet vooraf aangekondigd. Er is sprake van machtsmisbruik door de bank nu zij de consument dwingt de vragenlijst in te vullen op straffe van blokkade van zijn spaarrekening.

- iv. De bank heeft de spaarrekening van de consument ten onrechte beëindigd. Niet alleen heeft de consument de bank per e-mail de voor haar relevante informatie verstrekt, ook heeft hij de bank voorafgaand aan de beëindiging medegedeeld dat hij een klacht heeft ingediend bij Kifid. De bank heeft de procedure bij Kifid niet afgewacht en de spaarrekening alsnog beëindigd.

2.8 De consument vordert dat de bank de beëindiging van zijn spaarrekening ongedaan maakt. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van de bank:

- i. Een bedrag van € 0,40 aan renteverlies. Doordat de consument geen toegang had tot zijn spaarrekening, heeft hij geld moeten opnemen van twee andere spaarrekeningen waarop een hogere rente van toepassing was. Daardoor heeft de consument renteverlies geleden op deze rekeningen.
- ii. Misgelopen bonuskwartaalrente. Op de spaarrekening bij de bank ontving de consument iedere kwartaal een bonusrente. Omdat de bank de spaarrekening kort voor het einde van het kwartaal beëindigd heeft, is de consument deze bonusrente misgelopen.

*Het verweer*

2.9 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 moet de commissie over oordelen?*

3.1 De consument heeft aan de commissie verschillende vragen voorgelegd. Allereerst zal de commissie beoordelen of de bank haar verplichtingen uit de AVG heeft geschonden bij de uitvoering van het cliëntenonderzoek. Daarbij zal de commissie ook een oordeel geven over de wijze waarop de bank over de vragenlijst heeft gecommuniceerd. Vervolgens zal de commissie beoordelen of de bank de spaarrekening van de consument mocht blokkeren dan wel beëindigen. Als laatste komt de commissie toe aan het al dan niet toewijzen van de vordering van de consument tot vergoeding van zijn schade.

*Klachtonderdeel 1: Heeft de bank in strijd met de AVG gehandeld?*

3.2 De consument is van mening dat de bank in strijd met de AVG heeft gehandeld.

Hij vindt dat de bank meer informatie heeft opgevraagd dan noodzakelijk was voor het uitvoeren van het cliëntenonderzoek. De commissie is van oordeel dat niet gebleken is dat de bank haar verplichtingen uit de AVG geschonden heeft. Zij zal dat toelichten.

- 3.3 Uitgangspunt is dat de bank alleen persoonsgegevens mag verwerken als daar een verwerkingsgrondslag voor is (artikel 6 lid 1 AVG). Eén van die grondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting. De commissie stelt vast dat op de bank de wettelijke verplichting rust om cliëntenonderzoek uit te voeren. Dit volgt uit artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Op grond van deze wettelijke verplichting mag de bank persoonsgegevens van de consument verwerken.
- 3.4 De Wwft schrijft niet voor hoe het cliëntenonderzoek uitgevoerd moet worden. De wet vermeldt alleen tot welk resultaat het onderzoek moet leiden. Hoe de bank tot dit resultaat komt, wordt overgelaten aan de bank zelf. De bank heeft dus beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht. Wel wordt van de bank verwacht dat zij zorgvuldig handelt ten opzichte van de consument. Ook moet het cliëntenonderzoek redelijk en proportioneel zijn. De bank mag niet meer informatie opvragen dan nodig is en de opgevraagde informatie moet daadwerkelijk nodig zijn voor de uitvoering van het cliëntenonderzoek.
- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij voor iedere klant een transactieprofiel opstelt. In dit transactieprofiel wordt onder andere het verwachte transactiegedrag van een klant opgenomen. Hierdoor kan zij monitoren of de transacties die door de klant verricht worden, overeenkomen met de kennis die zij heeft van de klant en diens risicoprofiel.<sup>1</sup> De bank biedt geen betaalrekeningen aan. Hierdoor beschikt zij over weinig informatie over bijvoorbeeld de herkomst van stortingen. Zij ziet slechts het nummer van de tegenrekening met als afzender de naam van de bank. Om toch een goed transactieprofiel en risicoprofiel te kunnen samenstellen heeft zij daarom aanvullende informatie nodig van klanten, waaronder informatie over het inkomen. Zij heeft er daarom voor gekozen om deze informatie bij klanten op te vragen door middel van een vragenlijst.
- 3.6 Op grond van de toelichting van de bank is het de commissie niet gebleken dat de bank gehandeld heeft in strijd met de AVG of de Wwft. De bank is verplicht een transactieprofiel op te stellen en heeft daarvoor informatie nodig van de consument. De commissie kan niet vaststellen dat de bank meer informatie heeft opgevraagd dan noodzakelijk is voor het opstellen van een risico- en transactieprofiel. Het staat de bank daarbij vrij om ervoor te kiezen deze informatie te verzamelen via een vragenlijst en niet telefonisch of per e-mail. Dat andere banken geen vragen hebben gesteld aan de consument of ervoor gekozen hebben dit via een andere methodiek te doen, maakt het voorgaande niet anders. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

---

<sup>1</sup> Dit overeenkomstig hetgeen in artikel 3 lid 2 sub d van de Wwft wordt bepaald.

*Klachtonderdeel 2: Was de communicatie van de bank voldoende duidelijk?*

- 3.7 De consument is van mening dat de bank onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd over de vragenlijst en de verplichting van de consument om deze in te vullen. Het is de commissie echter niet gebleken dat de bank onzorgvuldig is geweest in haar communicatie.
- 3.8 De bank heeft ervoor gekozen om via een algemene nieuwsbrief aan te kondigen dat zij voor haar klanten een vragenlijst gaat klaarzetten. De commissie kan zich voorstellen dat een separate e-mail over de vragenlijst wellicht voor (nog) meer duidelijkheid en bewustzijn bij klanten had gezorgd, maar dat betekent niet dat de nieuwsbrief onvoldoende was. In de nieuwsbrief heeft de bank ook voldoende duidelijk gemaakt wat het doel is van de vragenlijst en waarom zij de aanvullende informatie van haar klanten nodig heeft. Het enkele feit dat het mailprogramma van de consument niet de volledige onderwerpregel toont en de consument er vervolgens voor kiest om de nieuwsbrief niet te openen, kan niet aan de bank worden tegengeworpen. Het risico daarvan behoort bij de consument te blijven.
- 3.9 De commissie is het wel met de consument eens dat van de bank verwacht had mogen worden dat zij de consument een herinnering stuurt als na enige tijd blijkt dat de consument de vragenlijst nog niet heeft ingevuld. De bank heeft in de procedure bij Kifid aangegeven dat zij deze suggestie van de consument ter harte neemt. Meer kan van de bank dan ook niet worden verwacht. Het enkele feit dat de bank de consument geen herinnering heeft gestuurd, is niet voldoende om aan te nemen dat de bank onduidelijk gecommuniceerd heeft. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Klachtonderdeel 3: Mocht de bank de toegang tot de spaarrekening blokkeren?*

- 3.10 De consument klaagt over het feit dat hij in de periode van 6 tot 18 september 2023 geen toegang had tot zijn spaarrekening. Hij vindt dat de bank machtsmisbruik pleegt door hem alleen toegang te verlenen tot zijn spaarrekening wanneer hij de vragenlijst invult.
- 3.11 De commissie stelt vast dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij het voltooien van het cliëntenonderzoek nu dat op basis van de Wwft van haar verwacht wordt. Daarbij verbiedt de Wwft de bank om een transactie uit te voeren voor een cliënt wanneer het cliëntenonderzoek (nog) niet is afgerond (artikel 5 Wwft). In lijn met haar eerdere uitspraken is de commissie daarom van oordeel dat de bank de spaarrekening van de consument mocht blokkeren, althans aan toegang tot de spaarrekening de voorwaarde mocht stellen dat de consument de vragenlijst zou invullen.<sup>2</sup> Wel meent de commissie dat het de bank gesierd had om, in lijn met hetgeen zij overwogen heeft in 3.9, de consument eerst nog een herinnering te sturen en hem te informeren over de mogelijkheid van een blokkade.

---

<sup>2</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0613, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Dit maakt echter niet dat zij de toegang tot de spaarrekening niet mocht blokkeren. Dit klachtonderdeel van de consument is ongegrond.

*Klachtonderdeel 4: Mocht de bank de spaarrekening beëindigen?*

- 3.12 De consument stelt dat de bank zijn spaarrekening ten onrechte heeft beëindigd. Naar de mening van de consument heeft hij de bank (per e-mail) voldoende informatie verstrekt om het cliëntenonderzoek te kunnen afronden.
- 3.13 De commissie is van oordeel dat de bank de spaarrekening van de consument ten onrechte heeft beëindigd. Tot beëindiging van de spaarrekening zou de bank gerechtigd zijn indien zij de overeenkomst met de consument zou hebben beëindigd. Maar dat heeft de bank niet gedaan. De bank stelt dat zij de overeenkomst heeft beëindigd door opzegging. Voor opzegging is een opzegverklaring vereist, maar de bank heeft geen opzegverklaring gedaan aan de consument. Desgevraagd heeft de bank gesteld dat haar e-mail van 18 september 2023 als opzegverklaring gezien moet worden. De commissie stelt echter vast dat deze e-mail slechts een bevestiging bevat van de beëindiging van de spaarrekening van de consument en dat deze pas naar de consument is verstuurd op het moment dat de spaarrekening al was beëindigd. Volledigheidshalve merkt de commissie op dat de e-mails van 8 en 12 september 2023 van de bank evenmin als een opzegverklaring gezien mogen worden omdat toen van opzegging nog geen sprake was. Nu de bank geen opzegverklaring aan de consument heeft verstuurd, levert de beëindiging van de rekening van de consument een toerekenbare tekortkoming van de bank op.
- 3.14 De commissie komt daarom niet toe aan de beantwoording van de vraag of de consument inderdaad voldoende informatie heeft verstrekt aan de bank. Of aan de vraag of de bank goede gronden had om de spaarrekening van de consument te beëindigen. In het kader van het door de bank gevoerde verweer op dit punt merkt de commissie wel op dat de wettelijke verplichting van artikel 5 Wwft om de relatie met een klant te beëindigen indien de bank het cliëntenonderzoek niet kan afronden, geen bevoegdheid tot opzegging inhoudt. Of een bevoegdheid tot opzegging bestaat, moet worden beoordeeld aan de hand van de civiele rechtsverhouding die tussen de bank en de consument bestaat. Een dergelijke bevoegdheid vloeit niet voort uit de Wwft.
- 3.15 Nu de commissie heeft geoordeeld dat de opzegging van de spaarrekening een toerekenbare tekortkoming van de bank is, is dit klachtonderdeel gegrond. De bank zal de beëindiging ongedaan moeten maken en de spaarrekening moeten heropenen. De commissie hecht er daarbij waarde aan om te benadrukken dat het oordeel dat de spaarrekening ten onrechte is beëindigd, niet inhoudt dat de consument niet mee hoeft te werken aan het cliëntenonderzoek. Het staat de bank vrij om de consument na het herstellen van de spaarrekening alsnog te verzoeken de vragenlijst in te vullen. Mocht de consument daar niet aan mee willen werken, dan kan de bank daaraan alsnog de gevolgen verbinden die zij daaraan op grond van de rechtsverhouding met de consument kan verbinden.

#### *De vordering tot schadevergoeding*

- 3.16 De consument vordert schadevergoeding van de bank. Deze vordering valt uiteen in twee componenten welke de commissie apart zal bespreken.
- 3.17 De consument vordert € 0,40 aan misgelopen rente omdat hij door de blokkade van zijn rekening spaargeld moest opnemen van twee andere spaarrekeningen waarop op dat moment een hogere rente gold. De commissie wijst deze vordering af. Onder punt 3.11 van deze uitspraak heeft de commissie geoordeeld dat de bank de rekening mocht blokkeren. Nu dit klachtonderdeel van de consument niet slaagt, kan de daaraan gekoppelde vordering tot schadevergoeding evenmin worden toegewezen.
- 3.18 De consument vordert vergoeding van de door hem misgelopen bonuskwartaalrente. Deze rente is de consument misgelopen omdat de bank de spaarrekening heeft beëindigd. De commissie heeft onder punt 3.13 t/m 3.15 van deze uitspraak geoordeeld dat de bank de spaarrekening ten onrechte heeft beëindigd. Het causaal verband tussen deze beëindiging en het mislopen van de bonuskwartaalrente staat vast. De bank heeft dit ook niet betwist. De commissie oordeelt daarom dat de bank aan de consument alsnog de misgelopen bonuskwartaalrente moet uitkeren tot de dag van heropening van de spaarrekening. Zij gaat er daarbij van uit dat de bank over voldoende informatie beschikt om deze bonuskwartaalrente te berekenen over het bedrag dat op de spaarrekening stond op de dag van beëindiging van de rekening.

#### *Conclusie*

- 3.19 De klachten van de consument over het door de bank uitgevoerde cliëntenonderzoek en de blokkade van zijn spaarrekening zijn ongegrond. Wel is de commissie van oordeel dat de bank de spaarrekening van de consument ten onrechte heeft beëindigd. Daarom moet de bank de spaarrekening weer heropenen en aan de consument de misgelopen bonuskwartaalrente vergoeden.

## **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de bank, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de beëindiging van de spaarrekening ongedaan moet maken. Daarnaast moet de bank de misgelopen bonuskwartaalrente aan de consument vergoeden over het bedrag dat op het moment van beëindiging op de spaarrekening stond tot aan de dag van heropening van de spaarrekening.

De overige vorderingen worden afgewezen.



*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](http://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](http://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 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 opgenomen die in de uitspraak worden genoemd.

### **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

#### 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:*

(...)

*c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*

(...)

### **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.*

(..)