

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0591

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, prof. mr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

| | |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 10 juli 2024 |
| Klacht van | De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

Samenvatting

Clëntenonderzoek op basis van de Wwft. De bank heeft de consumenten gevraagd naar de wijze waarop zij hun vermogen hebben opgebouwd. De bank stelde de vragen een jaar nadat de consumenten de tegoeden bij hun voormalige bank hadden overgemaakt naar de (huidige) bank. Hoewel de commissie begrip heeft voor de ergernissen van de consumenten gedurende het cliëntenonderzoek en de bank haar communicatie beter had mogen toespitsen op de specifieke situatie van de consumenten, heeft de bank in de gegeven omstandigheden niet buiten haar beleidsvrijheid gehandeld. De vorderingen van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de brieven de consumenten van 29 november 2023, 11 december 2023, 13 december 2023, 22 december 2023, 5 januari 2024 en 20 januari 2024 alsook 5) de brieven van de bank van 11 december 2023, 20 december 2023, 3 januari 2024 en 18 januari 2024.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 april 2024. Op de hoorzitting was de consument I aanwezig samen met zijn zoon. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 3] en mevrouw [naam 4]. De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. F.J. Laagland (advocaat).
- 1.3 De consumenten 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 Sinds januari 2022 houden de consumenten bij de bank een gezamenlijke betaal- en spaarrekening aan. De consumenten hielden tot april 2022 bij [naam bank] hun betaal- en spaarrekening aan.
- 2.2 In januari en februari 2022 hebben de consumenten via meerdere overboekingen een totaalbedrag van € 89.182,06 overgemaakt van hun spaar- en betaalrekening bij [naam bank] naar hun betaalrekening bij de bank.
- 2.3 Op 24 april 2023 heeft consument I een oproep op zijn mobiele telefoon gemist van de bank. Die dag heeft de bank de consumenten een e-mail gestuurd, waarin zij het volgende schrijft:

“Wij voeren regelmatig onderzoek uit naar onze klanten. Wij zijn namelijk verplicht om bepaalde gegevens van u te kennen en actueel te houden. Op dit moment ontbreken enkele gegevens van u. Graag komen wij daarom met u in contact om uw bankzaken te bespreken. Morgen neem ik telefonisch contact met u op om 11:00 uur. Komt dit u niet uit? Dan hoor ik dat graag via een reply op deze mail. Of neem contact op via rabobank.nl/contact. We helpen u graag.”

Diezelfde dag heeft de bank consument I ook een sms gestuurd. In de sms kondigt de bank aan dat zij telefonisch contact met consument I zal zoeken.

- 2.4 Op 25 april 2023 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen consument I en de bank. Diezelfde dag heeft de bank - via een brief en e-mail gericht aan consument II - opnieuw haar cliëntenonderzoek aangekondigd en daarvoor heeft zij de volgende vraag gesteld met het verzoek deze vóór 4 mei 2023 te beantwoorden:

“U boekt in 2022 € 89.182,06 over van uw rekening bij SNS bank. Hoe heeft u dit vermogen opgebouwd?”

- 2.5 Op 27 april 2023 heeft consument I een e-mail aan de bank gestuurd, waarin hij aangeeft dat hij verbaasd is hoe hij door de bank is benaderd vanwege de algemene bekendheid met fraude via het mobiele verkeer. De consument I heeft de bank gevraagd om voor het onderzoek alleen per post benaderd te worden.

De consument heeft de bank ook gevraagd waarom zij niet volledig is geweest in de details in haar verzoek, omdat de correspondentie alleen gericht is aan consument II en omdat de informatie over de overboeking niet klopt. Ook heeft de consument de bank gevraagd naar de subjectieve en objectieve indicatoren de aanleiding gaven voor het onderzoek en de reden waarom zij hem geen termijn heeft gegeven van 14 dagen om te reageren op de vragen.

- 2.6 Op 2 mei 2023 heeft opnieuw een telefoongesprek plaatsgevonden tussen consument I en de bank, waarin consument I de bank opnieuw heeft verzocht haar informatieverzoeken via de post te doen. Kort na het gesprek heeft consument I een e-mailbericht van de bank ontvangen met het herhaalde informatieverzoek:

“U boekt in 2022 in totaal € 89.182,06 over van uw rekening bij SNS bank. Hoe heeft u dit vermogen opgebouwd?”

U boekt op 20-01-2022 € 100,-, op 20-01-2022 € 1.000,00, op 21-01-2022 € 4.900,00, op 22-01-2022 € 5.000,00, op 23-01-2022 € 5.000,00, op 24-01-2022 € 5.000,00, op 25-01-2022 € 4.950,00, op 26-01-2022 € 5.000,00, op 31-01-2022 € 15.000,00, op 01-02-2022 € 14.950,00, op 02-02-2022 € 15.000,00, op 03-02-2022 € 13.000,00 en op 16-04-2022 € 282,06 over van uw rekening bij [naam bank].”

Diezelfde dag heeft consument I de bank per e-mail een reactie gestuurd, die onder meer als volgt luidt:

*“1-Ik ben 70 jaar en gepensioneerd.
2-de genoemde bedragen zijn afkomstig van een spaarrekening bij [naam bank] en via mijn [naam bank] betaalbankrekening overgeboekt naar mijn Rabobank betaalrekening.
3-de reden was, dat ik de relatie met [naam bank] heb opgezegd vanaf 1 april 2022.”*

- 2.7 Op 3 mei 2023 heeft de bank de consumenten een bevestiging gestuurd van de ontvangen gegevens. Daarin heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat de gevraagde gegevens nog niet compleet zijn en zij heeft de consumenten de volgende vragen gesteld:

“Heeft u uw vermogen dat u naar ons overboekt volledig opgebouwd uit pensioen? Zo ja, hoeveel pensioen ontvangt u per jaar? Heeft u uw vermogen ook anders verkregen? Bijvoorbeeld door besparingen op uw salaris (toen u werkzaam was), erfenis, schenking of andere inkomsten? Graag vernemen wij dan welke inkomsten u heeft verkregen, hoe hoog deze inkomsten waren en hoelang u dit heeft verkregen.”

Diezelfde dag heeft de consument I zijn verklaring van 2 mei 2023 opnieuw per e-mail aan de bank gestuurd. De consument heeft aangegeven dat hij om privacyredenen de bank geen verdere gegevens wil verstrekken. Daarbij heeft de consument aandacht gevraagd voor de omstandigheid dat hij geen antwoord van de bank heeft ontvangen op de vragen die hij eerder zelf had gesteld.

- 2.8 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

Op 4 september 2023 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd dat zij haar onderzoek niet volgens de wettelijk gestelde normen kan afronden en om die reden de klantrelatie heroverweegt. De consumenten hebben de bank in de correspondentie onder meer gevraagd om met wederzijdse instemming de betaal- en spaarrekening te beëindigen en met een rectificatie van het onderzoek. De bank heeft op enig moment geschreven dat zij bij de beëindiging van de klantrelatie overweegt de persoonsgegevens van de consumenten intern te registreren.

De klacht en vordering

- 2.9 De consumenten vorderen van de bank beëindiging van het cliëntenonderzoek en schriftelijke excuses. Daarnaast vorderen de consumenten de mogelijkheid om de betaal- en spaarrekening op te zeggen zonder het gevolg dat zij intern door de bank worden geregistreerd. De consumenten menen dat hun vertrouwen in de bank zeer onder niveau is geraakt door het uitgevoerde cliëntenonderzoek en zij onderbouwen hun vordering als volgt.
- 2.10 Ten eerste worden de consumenten onterecht door de bank verdacht van fraude, witwassen en/of financieren van terrorisme. Zo hebben de consumenten op verzoek van de bank alle details aangeleverd van de overboekingen die (met name) in januari en februari 2022 plaatsvonden. Daarnaast zijn de vragen die de bank aan de consumenten heeft gesteld niet legitiem. Er is maar één instantie die de herkomst van vermogen mag controleren en dat is de belastingdienst. De consumenten wisselen de gegevens over hun vermogen uit met de belastingdienst en daarbij is de bank indirect bij betrokken. Verder is het cliëntenonderzoek onjuist toegepast door de bank, omdat belangrijke fases zijn overgeslagen. Er was geen aanleiding om het cliëntenonderzoek te starten. Het cliëntenonderzoek is teveel doorgeschoten voor een normale overboeking van de ene Nederlandse bank naar een andere Nederlandse bank. Het is onevenredig om een normale overboeking te monitoren 1 jaar na dato en om aan de consumenten te vragen hoe zij aan gespaard vermogen komen na een werkzaam leven van 50 jaar. Ook kan het enkel overboeken van een hoog bedrag nooit een rechtmatige aanleiding zijn om een cliëntenonderzoek te starten. Een vermoeden van witwassen is niet alleen gebaseerd op een enkele factor, maar op een combinatie van verschillende factoren. Daarbij zien de consumenten geen verband tussen het cliëntenonderzoek en veilig bankieren.
- 2.11 Ten tweede is het handelen van de bank tegenover de consumenten niet professioneel. De consumenten zijn op onjuiste wijze geïnformeerd over het cliëntenonderzoek. De consumenten zijn telefonisch en per e-mail benaderd door de bank, terwijl de fraudehelpdesk van de bank waarschuwt dat haar klanten nooit via telefoon, sms of e-mail worden benaderd met het verzoek om geld over te boeken of om inloggegevens te delen. Daarbij waarschuwt de fraudehelpdesk voor spoofing. Verder heeft de bank de consumenten niet fatsoenlijk behandeld door hen minder dan 14 dagen de tijd te geven om te reageren op de vragen. De bank heeft onvoldoende rekening gehouden met de wens van de consumenten om alleen via post te communiceren. De bank heeft daarbij nagelaten antwoord te geven op de vragen die de consumenten hadden ondanks meerdere verzoeken daartoe. De bank heeft de consumenten als crimineel behandeld en er was geen mogelijkheid om na de start van het cliëntenonderzoek bij een vestiging een gesprek te voeren. Bovendien had de bank haar vragen over de herkomst van de gelden al in 2022 kunnen stellen bij het openen van de betaalrekening.

Bij het openen van de rekening moesten de consumenten namelijk al diverse vragen van de bank beantwoorden, waaronder over de herkomst van het vermogen.

- 2.12 Ten derde stonden er onjuistheden in de correspondentie van de bank. Zo heeft de bank geen rekening gehouden met het feit dat het om een gezamenlijke betaal- en spaarrekening ging. De naam van consument I kwam namelijk helemaal niet in beeld in de correspondentie, terwijl hij zelf alle transacties had uitgevoerd met zijn betaalpas en Rabo-scanner. Consument II kan niet meer zelfstandig bankzaken verrichten vanwege de ernstige bijwerkingen van de tweede COVID-19 vaccinatie. Ook heeft de bank vragen gesteld over een overboekingsbedrag van [naam bank] naar de bank in januari 2022. Dit bedrag is echter in een aantal gedeelten overgeboekt uit veiligheidsoverwegingen.
- 2.13 Ten vierde is sprake van ondeugdelijke wetgeving en blijft het een strijd tussen overheid en banken. De bank is zelfs de veroorzaker van de problemen in de uitvoering van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Momenteel zijn belanghebbende partijen bezig om de (uitvoering van de) Wwft zodanig aan te passen dat er beter overzicht is in het huidige betalingsverkeer.

Het verweer

- 2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank onderzoek mocht doen naar herkomst van de bedragen die de consumenten vanaf hun betaalrekening bij [naam bank] hebben overgeboekt naar hun gezamenlijke betaalrekening bij de bank tussen 20 januari 2022 en 16 april 2022. De commissie is van oordeel dat de bank dit onderzoek mocht uitvoeren en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De kaders voor de uitvoering van het cliëntenonderzoek

- 3.2 Uit artikel 3 lid 1 van de Wwft volgt dat een instelling, zoals de bank, verplicht is om een cliëntenonderzoek te verrichten. Voor het cliëntenonderzoek geldt dat de wet niet voorschrijft hoe het cliëntenonderzoek moet worden verricht, maar tot welk resultaat het onderzoek moet leiden.¹ De bank heeft dus een zekere beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij haar cliëntenonderzoek inricht.

¹ Zie Memorie van Toelichting Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), Kamerstukken II 2007/08, 31 238 nr. 3, p. 6.

Deze beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.

- 3.3 Op grond van artikel 3 lid 2 sub d Wwft moet het cliëntenonderzoek een instelling in staat stellen om 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. Indien de instelling niet kan voldoen aan de uitvoering van het cliëntenonderzoek dient zij op grond van artikel 5 lid 3 Wwft de klantrelatie dient te beëindigen.

De bank heeft niet in strijd gehandeld met haar beleidsvrijheid

- 3.4 Zoals hiervoor is beschreven, staat het de bank vrij om te beoordelen hoe zij het cliëntenonderzoek uitvoert binnen de grenzen van haar beleidsvrijheid. De commissie is van oordeel dat in dit geval niet is gebleken dat de bank in strijd heeft gehandeld met haar beleidsvrijheid.
- 3.5 Allereerst is gebleken dat de bank zich heeft gehouden aan de 'Leidraad Wwft en Sw van De Nederlandsche Bank'. In deze leidraad worden de verplichtingen van instellingen uit de Wwft en Sanctiewet 1977 (Sw) verduidelijkt en worden handvatten geboden voor implementatie van die verplichtingen. Zo staat in de leidraad onder meer dat een instelling verklaringen alsook objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken in het cliëntendossier vastlegt. De instelling stelt waar nodig nadere vragen. Dat gelden afkomstig zijn van een gereguleerde instelling betekent niet dat de instelling geen zelfstandig onderzoek hoeft uit te voeren. De instelling identificeert indicatoren op basis waarvan de diepgang van het onderzoek wordt bepaald om de plausibiliteit van de legale bron van de middelen vast te stellen.²
- 3.6 Verder is gebleken dat de consumenten via meerdere overboekingen tussen 20 januari 2022 en 16 april 2022 een totaalbedrag van € 89.182,06 hebben overgemaakt van hun voormalige betaalrekening bij [naam bank] naar hun betaalrekening bij de bank. Deze overboekingen vonden plaats kort na het openen van de betaal- en spaarrekening bij de bank. Uit overweging 2.6 volgt dat de consumenten hun rekeningen bij [naam bank] hadden opgezegd en dit de tegoeden betroffen die de consumenten daar hadden ondergebracht. Ter zitting heeft consument I toegelicht dat hij en zijn vrouw 50 jaar de tijd hebben gehad om het overgeboekte vermogen op te bouwen. Daarbij heeft consument I verklaard dat hij 30 jaar een onderneming heeft gehad en dat hij zelf zijn pensioen heeft opgebouwd. Van andere onderbouwing dan de verklaringen van de consumenten is niet gebleken.

² Leidraad Wwft en Sw van De Nederlandsche Bank (december 2020), pagina 41.

- 3.7 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de verklaringen die de consumenten gedurende de (klacht)procedure hebben afgelegd en er geen indicatie van het tegendeel van die verklaringen is gebleken, is de commissie van oordeel dat het niet onbegrijpelijk en onredelijk is dat de bank de consumenten om nadere onderbouwing van de herkomst van hun vermogen heeft gevraagd om te voldoen aan haar verplichtingen uit de Wwft. Verder overweegt de commissie dat de bank gebonden is aan de wet, waaronder bepalingen uit de Wwft. Hoe de Wwft is opgesteld en de wijze waarop de toezichthouders in leidraden de invulling van de Wwft hebben beschreven is niet een omstandigheid die aan de bank valt toe te rekenen.

De communicatie met de consumenten door de bank

- 3.8 De commissie merkt op dat er uit de correspondentie tussen partijen een kloof volgt tussen de (systeemgerichte) werkwijze van de bank in de uitvoering van het cliëntenonderzoek en de wijze waarop de consumenten meenden dat een bank haar klanten zou moeten behandelen. Daarbij is uit de vragen van de bank aan de consumenten niet van voldoende inzicht gebleken in hun specifieke situatie, en is de vraagstelling van de bank niet eenduidig, is hoe de gestelde vragen beantwoord dan wel onderbouwd kunnen worden niet van een kader voorzien en zijn sommige vragen praktisch moeilijk te beantwoorden.
- 3.9 Ondanks dat de commissie van oordeel is dat de bank niet buiten haar beleidsvrijheid heeft gehandeld, overweegt de commissie dat de bank in dit geval bij haar communicatie meer rekening had moeten houden met de specifieke situatie van de consumenten. Hoewel de wijze waarop de bank met de consumenten heeft gecommuniceerd dus niet de schoonheidsprijs verdient, kan deze omstandigheid niet leiden tot toewijzing van de vorderingen.

De vernietiging van de (persoons)gegevens van de consumenten

- 3.10 Tot slot merkt de commissie op dat de consumenten vernietiging hebben gevraagd van de (persoons)gegevens die de bank van hen heeft bewaard. De commissie leidt uit de correspondentie af dat de consumenten dit hebben voorgesteld als suggestie waarmee de bank hun klacht zou kunnen oplossen. Voor zover dit onderdeel als vordering beschouwd kan worden, is de commissie van oordeel dat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd waarom de bank (vroegtijdig) hiertoe over zou moeten gaan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;
 - 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;
- (...)
5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
 - (...)
 - 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;

Artikel 5

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.