

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0755

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, drs. P.M. Mallekoote, mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	30 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Wwft. Cliëntenonderzoek. De commissie is van oordeel dat de bank cliëntenonderzoek mocht doen en de consument daarbij vragen mocht stellen over de contante stortingen op zijn betaalrekening. De consument heeft daarbij wisselende en uiteindelijk niet afdoende verklaringen gegeven waardoor de bank het (cliënten)onderzoek niet positief heeft kunnen afronden. De bank kan dan de bankrelatie beëindigen. Het is niet gebleken of aannemelijk gemaakt dat de bank zich bij haar onderzoek schuldig heeft gemaakt aan smaad of laster. De vordering van de consument moet daarom 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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juni 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. I. Jans, advocaat en mevrouw [naam ], specialist bij de bank.
- 1.4 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 een particuliere betaalrekening en spaarrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn van toepassing:
- de Algemene Bankvoorwaarden; en
  - de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022.
- 2.2 Daarnaast heeft de onderneming [onderneming 1], waarvan de consument indirect de enig bestuurder en aandeelhouder is, een zakelijke betaalrekening bij de bank.
- 2.3 In de periode van 18 november 2022 tot en met 24 november 2022 heeft de consument verspreid over vijf stortingen, een totaalbedrag van € 9.600,- aan cash op zijn betaalrekening gestort. Hierbij zijn twee biljetten van € 200,- en 37 biljetten van € 100,- gestort. Op 24 november 2022 heeft de consument een bedrag van € 9.600,- overgeboekt naar een betaalrekening bij de ABN AMRO Bank onder vermelding van "Overboeking". De bank heeft dit als 'opvallende transacties' aangemerkt en is een cliëntenonderzoek gestart.
- 2.4 Per e-mail van 15 juni 2023 heeft de bank de volgende vragen aan de consument gesteld:  
“(…) *1) Kunt u aangeven wat de herkomst is van deze contante stortingen en de hoge coupures van 200 en 100?*  
*2) Kunt u aangeven waarom u de contanten op uw Rabobank rekening heeft gestort en niet direct op uw ABN-AMRO rekening?*  
“(…)”
- 2.5 De consument heeft bij e-mail van 16 juni 2023 gereageerd en daarbij vragen gesteld over dit onderzoek en op de door de bank gestelde vragen de volgende antwoorden gegeven:  
“- *Bij Rabobank heb ik een privé en een zakelijke rekening. Het geld is opgenomen in de afgelopen jaren. Dit kunnen jullie ook terug zien;*  
*- Om dit soort vragen te voorkomen heb ik het geld gestort op de bank waar ik het ooit heb opgenomen. Daarnaast is het tarief van Rabobank goedkoper dan ABN AMRO. (..)*”
- 2.6 Bij brief van 19 juli 2023 heeft de bank aanvullende vragen gesteld. De consument heeft vervolgens aan de bank vragen gesteld over haar onderzoek, de Wwft<sup>1</sup> en de manier waarop de bank daarmee omgaat.
- 2.7 De bank heeft bij brief van 8 augustus 2023 richting de consument gereageerd en daarin haar aanvullende vragen uit het bericht van 19 juli 2023 herhaald.

---

<sup>1</sup> Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

- 2.8 Op 9 augustus 2023 heeft de consument per e-mail richting de bank gereageerd. In zijn reactie stond onder andere het volgende:  
*"Uit uw email maak ik op dat u nauwelijks de moeite heeft genomen om zelf het een en ander te onderzoeken. U geeft aan dat sinds 2018 het niet meer mogelijk is om grote biljetten op te nemen bij pinautomaten, dit betekent dat de biljetten voor die tijd zijn opgenomen. Het is aan u om mijn banktransactie uit te pluizen."*
- 2.9 De bank heeft per e-mail van 10 augustus 2023 daar weer op gereageerd, waarbij de bank heeft toegelicht om welke reden zij de contante stortingen als ongebruikelijk beschouwt en ook het volgende geschreven:  
*"In september 2022 heeft u een totaalbedrag van €5.050,- aan contanten opgenomen van uw particuliere Rabobank rekening. Het bedrag is volledig opgenomen in biljetten van €50,-. In de periode daarvoor hebben er geen grote contante opnames plaatsgevonden van uw particuliere rekening. Op uw verzoek heb ik vervolgens nogmaals teruggekeken tot 9-8-2015 (in het kader van privacy kan ik niet verder terugkijken, dit is wettelijk gekaderd). Dit bevestigt het beeld wat eerder is geschetst Om deze reden heb ik u om extra toelichting gevraagd. Van welke rekening heeft u het bedrag opgenomen? En op welke datum heeft u dit gedaan?"*
- 2.10 De consument heeft vervolgens op 14 augustus 2023 de volgende reactie toegestuurd:  
*"De overgang van gulden naar Euro was er een mogelijkheid om de gulden te wisselen voor briefjes van € 100,-, € 200,- en € 500,-. In de loop van de jaren 2000 tot 2015 heb ik maandelijks geld contact opgenomen c.q. besteld bij het kantoor van Rabobank (...) Het bedrag is langzaam bij elkaar gepind c.q. besteld. Dit geld is opgenomen voornamelijk bij het kantoor van Rabobank (...). U bestempeld het gestorte bedrag als opmerkelijk, terwijl dit geld is opgenomen bij de Rabobank."*
- 2.11 Per e-mail van 16 augustus 2023 heeft de bank gereageerd waarbij zij heeft aangegeven welke vragen nog open stonden.  
*"Openstaande vragen:  
Op 8-8-2023 heb ik u een mail gestuurd met daarin enkele vragen met betrekking tot de contante stortingen. U heeft één vraag uit deze mail nog niet toegelicht: . U heeft verklaard dat u van 2000 tot 2015 maandelijks contant geld heeft opgenomen/besteld. Wat is de reden dat u de contante gelden in eerste instantie heeft opgenomen? En wat is de reden dat u de contante gelden vele jaren later, in november 2022, heeft teruggestort op uw rekening?  
Aanvullende vragen naar aanleiding van uw verklaring;  
U heeft verklaard dat u van 2000 tot 2015 maandelijks geld contant heeft opgenomen/besteld.  
o In uw mail van 14-8-2023 schrijft u dat er bij de overgang van gulden naar euro een mogelijkheid was om de gulden om te wisselen voor briefjes van €100,-, € 200,- en €500,-.  
Bevestigt u hiermee dat dit de manier is geweest hoe u aan de biljetten van €200,- en €100,- bent gekomen?  
o Hoeveel contanten heeft u momenteel nog thuis liggen?"*

- 2.12 Op 21 augustus 2023 heeft de consument daarop gereageerd:  
*“Nee dat bevestig ik niet. Ik heb aangegeven dat het geld in de loop der jaren is opgenomen. Ik ben aan de biljetten gekomen bij de filiaal van Rabobank te Eindhoven.  
Waarom ik het geld in eerste instantie heb opgenomen. De reden is simpel, ik vertrouw banken niet. Hoeveel dubbeltjes en kwartjes ik thuis heb liggen is niet relevant voor dit onderzoek.  
Ik overweeg niks, ik heb mijn besluit genomen om alles op te heffen bij Rabobank. Rabobank hoeft geen stortingen meer te verwachten. Het geld had ik nodig voor een privé aankoop.  
Ik neem aan dat u genoeg informatie heeft ontvangen om het onderzoek af te sluiten. Graag ontvang ik van u een bevestiging dat dit onderzoek is afgesloten.”*
- 2.13 Bij brief van 6 september 2023 heeft bank de consument bericht dat zij de klantrelatie gaat heroverwegen omdat de door hem verstrekte gegevens naar aanleiding van het cliëntenonderzoek volgens haar onvoldoende verklaarbaar waren. De bank heeft in haar brief van 6 september 2023 de volgende constatering opgenomen:  
*“(…)  
U heeft aangegeven dat u bovenstaande bedragen in het verleden heeft opgenomen van uw Rabobank rekening. Op basis van onderstaande argumenten hebben wij twijfels over uw verklaring:  
- Aanvankelijk heeft u verklaard dat u de contante gelden in de afgelopen jaren heeft opgenomen. Nadat u bent geconfronteerd met het feit dat er sinds 2018 geen grote coupures meer worden uitgegeven bij pinautomaten, heeft u aangegeven dat de contante gelden vóór 2018 zijn opgenomen. Vervolgens is u medegedeeld dat wij maximaal tot 2015 kunnen terugkijken in uw transactiegeschiedenis, waarna u heeft verklaard dat de contante gelden in de periode 2000 tot 2015 zijn opgenomen. U lijkt uw verklaring elke keer dusdanig aan te passen zodat de verklaring niet door ons te toetsen is.  
- U heeft verklaard dat de contanten zijn opgenomen bij Rabobank. Dit is volgens u gebeurd in de periode 2000 tot 2015. Uw huidige particuliere rekening bij Rabobank is echter geopend in 2008. De rekening van [onderneming 1] is geopend in 2012 en de rekening van [onderneming 2] in 2021. Het wordt daardoor onwaarschijnlijk geacht dat u al sinds 2000 contanten opneemt van uw Rabobank rekening.  
- U heeft meerdere keren aangegeven dat de contante stortingen in uw ogen niet onderzoekswaardig zijn, omdat u minder dan € 10.000,- aan contanten heeft gestort. Volgens u dienen enkel transacties boven € 10.000,- te worden onderzocht door de bank. Dit wekt bij ons het vermoeden dat u bewust € 9,600,- op uw rekening heeft gestort om daarmee vragen van de bank te voorkomen. Dit heeft u zelfs letterlijk verklaard in de mail van 17-6-2023.  
- In de mail van 21-8-2023 heeft u aangegeven dat Rabobank geen contante stortingen meer hoeft te verwachten. U sluit uw mail af door te zeggen: "Het geld had ik nodig voor een privé aankoop." Dit wekt bij ons het vermoeden dat u nog meer contanten in huis heeft (gehad). Dit sluit niet aan op uw opnamepatroon van de afgelopen jaren, waarin u nauwelijks contanten heeft opgenomen van uw Rabobank rekeningen.  
- U heeft aangegeven dat u niet wil verklaren hoeveel contant geld u nog in huis heeft.  
“(…)”*

- 2.14 De consument heeft bij brief van 15 september 2023 richting de bank gereageerd.
- 2.15 De consument heeft op 14 november 2023 zijn klacht bij Kifid ingediend. De interne klachtprocedure bij de bank was op dat moment nog niet (volledig) afgerond.
- 2.16 De bank heeft bij brieven van 14 december 2023 en 11 januari 2024 op de klacht gereageerd.
- 2.17 Bij brief van 20 februari 2024 heeft de bank de opzegging van de bancaire relatie met de consument aangezegd met een opzegtermijn van twee maanden vanwege het niet kunnen afronden van haar cliëntenonderzoek en dat zij daarom verplicht is om de klantrelatie te beëindigen.
- 2.18 Na afronding van de interne klachtprocedure bij de bank heeft de consument zijn klacht bij Kifid voortgezet.

#### *De klacht en vordering*

- 2.19 De consument klaagt, kort samengevat, erover dat de bank hem verdenkt van fraude naar aanleiding van de contante stortingen. Volgens de consument is dat onterecht. Hij voert daarbij het volgende aan. Hij heeft de vragen van de bank naar waarheid beantwoord maar de bank wil dat niet aannemen. De bank stelt irrelevante vragen en houdt onterecht vast aan een 'peergroup' waar hij volgens de bank onder valt. Het onderzoek dat de bank doet heeft veel weg van de toelagenaffaire, de onderliggende basis is enkel en alleen etnisch profileren. Volgens de consument heeft de bank zijn woorden verdraaid, hem onterecht weggezet als crimineel en is er sprake van discriminatie. Het is juist de bank die zijn rechten schendt en niet integer handelt. De bank gebruikt de Wwft om haar werkwijze te rechtvaardigen maar pakt dit niet op correcte wijze aan. Er is sprake van slechte dossiervorming door de bank, niet luisteren naar de klant en geen gekwalificeerde medewerkers die de Wwft hebben toegepast. Volgens de consument heeft de bank onterecht de klantrelatie met hem beëindigd. De bank heeft zich juist schuldig gemaakt aan smaad en laster, waardoor zijn waardigheid is beschadigd en hij zich niet meer betrokken voelt in de maatschappij. Het geschil is niet de herkomst van de contante gelden. Het geschilpunt betreft volgens hem de vraag of de bank zich heeft laten leiden door een gebrekkige dossiervorming, door het (oude) rekeningnummer [...] niet in acht te nemen in bij haar beoordeling waardoor een foutief beeld is gevormd. En de vraag of de bank tijdens de hoor en wederhoor zich schuldig heeft gemaakt aan strafbare feiten, zoals smaad en laster, maar ook het schenden van mensenrechten in de meest brede zin. De bank heeft de regeling van de Wwft gebruikt voor haar onorthodoxe werkwijze zoals het werken met peergroepen om mensen met een emigratieachtergrond als verdachte aan te merken.
- 2.20 De consument heeft in eerste instantie gesteld verschillende vorderingen op de bank te hebben onder andere vanwege het schenden van zijn rechten als mens, machtsmisbruik, het in het verleden ongevraagd wijzigen van een rekeningnummer en daarnaast excuses van de bank geëist en ook gevorderd dat de bank haar beleid aanpast.

Tijdens de hoorzitting met de commissie, heeft de consument zijn vordering beperkt tot een schadevergoeding vanwege smaad. Hij eist daarbij een vergoeding van € 425.000,- van de bank.

#### *Het verweer*

- 2.21 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 gaat het om?*

- 3.1 De klacht van de consument gaat over het cliëntenonderzoek van de bank en het besluit van de bank om de bankrelatie met de consument te beëindigen. Volgens de consument is sprake van smaad en laster door de bank tegen hem.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de bank het cliëntenonderzoek mocht uitvoeren en de bankrelatie mocht opzeggen. Van smadelijke of lasterlijk handelen van de bank tegen de consument is niet gebleken. De commissie licht dat als volgt toe.

#### *Verplichtingen van de bank op grond van de Wwft*

- 3.3 Op grond van de Wwft<sup>2</sup> is de bank verplicht om een cliëntenonderzoek uit te voeren. Dit volgt uit artikel 3 van deze wet. Uit artikel 3 lid 2 onder d van deze wet volgt dat het cliëntenonderzoek de bank in staat stelt om een voortdurende controle op de verrichte transacties uit te oefenen. De bank moest en mocht daarom onderzoek doen naar aanleiding van de verschillende cash stortingen door de consument (zie 2.3).

#### *Het cliëntenonderzoek*

- 3.4 De bank moet voldoen aan haar wettelijke verplichtingen op grond van de Wwft, zoals het doen van cliëntenonderzoek om mogelijke risico's te achterhalen, waarbij het gaat om een resultaatsverplichting.<sup>3</sup> Uit de Algemene leidraad Wwft van de Rijksoverheid volgt dat de bank bij haar cliëntenonderzoek een onderzoek kan uitvoeren naar de bron van de middelen die bij de transactie zijn gebruikt als de herkomst van de gelden onduidelijk is.<sup>4</sup> Daarbij dient de bank verklaringen en/of objectieve en onafhankelijke documenten over de bron van de middelen als bewijsstukken vast te leggen in het cliëntendossier en kan zij daarbij indien nodig aanvullende vragen stellen.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Enkele relevante bepalingen uit de Wwft zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

<sup>3</sup> Zie artikel 5 lid 1 onder b Wwft.

<sup>4</sup> Zie hoofdstuk 5.2.5 uit de Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft); Leidraad van de Ministeries van Financiën en Justitie en Veiligheid (21-7-2020).

<sup>5</sup> Zie pagina 20 van de hierboven genoemde leidraad.

- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij, naar aanleiding van de verklaringen van de consument (zie 2.5), heeft geconstateerd dat de consument in 2022 weliswaar een bedrag van in het totaal € 5.050,- contant had opgenomen maar dat daarbij alleen biljetten van € 50,- aan hem zijn uitgegeven. Volgens de bank is het sinds 2018 niet meer mogelijk om grote biljetten (zoals € 100,- en € 200,-) op te nemen bij pinautomaten. De bank heeft daarom terecht vervolgvragen gesteld aan de consument.
- 3.6 Anders dan de consument heeft gesteld, is het de commissie niet gebleken dat de bank bij haar (cliënten)onderzoek onzorgvuldig heeft gehandeld of dat de bank zich hierbij jegens de consument schuldig heeft gemaakt aan smaad en laster.
- 3.7 De bank heeft steeds gereageerd op de door de consument gestelde vragen en bij haar vragen voortgeborduurd op de door de consument gegeven antwoorden. De consument heeft daarbij zijn verklaringen een aantal keer aangepast maar (desondanks) onvoldoende duidelijk de herkomst van de (gestorte) gelden, in combinatie met de niet gebruikelijke coupures van € 100,- en € 200,-, kunnen verklaren of aannemelijk kunnen maken. De commissie acht het hierbij niet onredelijk of onbegrijpelijk dat de bank de consument ter onderbouwing van zijn verklaring dat hij een grote som contant geld thuis had liggen, heeft gevraagd om bijvoorbeeld belastingaangiftes te overleggen waaruit dat zou kunnen blijken. Contanten die thuis bewaard worden dienen (boven een bepaald bedrag) immers in de belastingaangifte te worden opgenomen en uit de verklaringen van de consument heeft de bank kunnen afleiden dat de consument in de daaraan voorafgaande jaren vele duizenden euro's gespaard zou hebben. Het is hierbij aan de consument om een afdoende en eenduidige verklaring te geven over de herkomst van de contanten en/of het hebben van deze bedragen in de betreffende coupures. Door de bank is voldoende gelegenheid geboden om de informatie te verschaffen die nodig was. Gelet op de tussen de bank en de consument gevoerde correspondentie (zie 2.4-2.14), heeft de bank tot de conclusie kunnen komen dat de consument onvoldoende antwoord heeft gegeven op de door haar gestelde (vervolg)vragen naar aanleiding van de betreffende (contante) stortingen met het totaalbedrag van € 9.600,-. De consument heeft geen (verifieerbare) verklaring gegeven voor het aanwezig hebben of de herkomst van de betreffende contanten. De bank heeft daardoor haar cliëntenonderzoek niet (positief) kunnen afronden.<sup>6</sup>
- 3.8 Voor wat betreft de stelling van de consument dat sprake is geweest van smaad of laster door de bank jegens hem, ziet de commissie daarvoor geen aanwijzingen. Er zijn geen aanwijzingen dat de bank opzettelijk de eer of goede naam van de consument heeft willen aantasten. De bank heeft het cliëntenonderzoek op rechtmatige wijze uitgevoerd. Daarbij is niet gebleken dat de bank er bij voorbaat van uitging dat de consument gefraudeerd zou hebben of heeft willen wegzetten als crimineel.

---

<sup>6</sup> Vergelijkbaar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie, zoals bijvoorbeeld GC 2023-0093, 2023-0087 en 2022-1066, te vinden op [www.kifid.nl/uitspraken](http://www.kifid.nl/uitspraken).

Er is voldoende toegelicht waarom de betreffende transacties als ongebruikelijk konden worden aangemerkt en een (cliënten)onderzoek daarnaar gerechtvaardigd was.

*Geen sprake van discriminatie*

- 3.9 Voor zover de consument de bank heeft verweten dat zij discrimineert door te werken met zogenaamde 'peer' groepen en/of etnisch profileert, is daarvan in dit geval niet gebleken. De bank heeft toegelicht dat voor zover zij werkt met 'peergroups' dat ziet op klanten in dezelfde leeftijdscategorie en hetzelfde inkomen en dat de 'migratieachtergrond' daarbij geen enkele rol speelt. De consument heeft zijn stellingen over discriminatie of etnisch profileren door de bank ook niet onderbouwd met concrete feiten en omstandigheden waaruit dat blijkt of zou kunnen blijken. Er is daarom geen sprake van discriminatie.

*Het beëindigen van de relatie*

- 3.10 Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen gelet op artikel 5 lid 3 Wwft.<sup>7</sup> Op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) was de bank daartoe bevoegd.<sup>8</sup> De commissie concludeert dan ook dat de bank de relatie met de consument mocht beëindigen.
- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht is het artikel 35 van de 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.

*Wat is de conclusie?*

- 3.12 De conclusie is dat de bank cliëntenonderzoek mocht doen en de consument daarbij vragen mocht stellen over de contante stortingen op zijn betaalrekening en om documentatie aan te leveren ter onderbouwing daarvan. De consument heeft daarbij wisselende en uiteindelijk niet afdoende verklaringen gegeven waardoor de bank het (cliënten)onderzoek niet positief heeft kunnen afronden en de bankrelatie mocht beëindigen. Het is niet gebleken of aannemelijk gemaakt dat de bank zich hierbij schuldig heeft gemaakt aan smaad of laster. De vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

---

<sup>7</sup> Dit volgt ook uit de jurisprudentie, zoals bijvoorbeeld Hof Arnhem-Leeuwarden 5 april 2022, ECLI:NL:GHAMS:2022:2602, Rb. Amsterdam 21 december 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:7691, en ook: GC Kifid nrs. 2023-0093, 2023-0087

<sup>8</sup> De tekst van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.



#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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](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 oktober 2023, 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

*Hieronder zijn enkele bepalingen opgenomen uit de wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.*

### Uit de 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;
  - 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.

#### 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,(...)
  - b. dit onderzoek heeft geleid tot het in artikel 3, tweede lid, aanhef en onderdelen a, b, c, e en f, derde en vierde lid bedoelde resultaat; en
  - c. de instelling beschikt over alle identificatie- en verificatiegegevens en overige gegevens inzake de identiteit van de in artikel 3, tweede, derde en vierde lid, bedoelde personen.
- (...)
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.

#### Uit de Algemene Bankvoorwaarden

##### 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. 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.