

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0807

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. D.P.C.M Hellegers, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	18 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. CAAML-register. De bank is een cliëntenonderzoek gestart naar aanleiding van het rekeninggebruik van de consument en negatieve berichten in de media. Op basis van door de consument aangeleverde informatie kan de bank niet uitsluiten dat de consument zijn geld/vermogen op onrechtmatige wijze heeft verkregen en/of dat haar producten en/of diensten op oneigenlijke wijze worden gebruikt. De bank kan het cliëntenonderzoek niet (positief) afronden en zij heeft daarom de relatie met de consument opgezegd. De consument vindt dat hij de vragen van de bank voldoende heeft beantwoord en vordert herstel van de relatie en verwijdering van de registratie van zijn gegevens uit het interne CAAML-register van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank de relatie mocht opzeggen omdat zij het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg heeft kunnen afronden. De bank houdt via het CAAML-register bij met welke klanten zij de relatie heeft beëindigd omdat zij het cliëntenonderzoek niet kon afronden. De bank heeft daarom voldoende belang heeft bij de registratie op de interne waarschuwingslijst. De vorderingen worden afgewezen

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.
- 1.2 De consument is tijdens de Kifid-procedure vertegenwoordigd door mr. N. Claassen, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 17 januari 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Mr. Claassen was verhinderd en heeft zich laten vervangen door zijn kantoorgenoot mr. R. Tetteroo. Namens de bank zijn verschenen mr. [naam 1], Legal Counsel en mr. [naam 2], advocaat.
- 1.4 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 De consument hield sinds augustus 2019 een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV) van toepassing. Naast de betaalrekening had de consument ook een betaalrekening bij SNS-bank.
- 2.2 Uit een koopakte van 10 juli 2019 blijkt dat de compagnon van de consument (hierna: de compagnon) op 18 december 2018 een koopovereenkomst heeft ondertekend voor de aankoop van een vastgoedportefeuille bestaande uit vier woningen en een garage (hierna: de vastgoedportefeuille). De vastgoedportefeuille is aan hem verkocht voor 1,25 miljoen Euro. Voor de financiering van de vastgoedportefeuille heeft de compagnon in juli en/of augustus 2019 bij twee investeerders een hypothecaire geldlening afgesloten van in totaal 1,5 miljoen Euro. Op 30 augustus 2019 is de vastgoedportefeuille door de vorige eigenaren aan de compagnon geleverd. Eveneens op 30 augustus 2019 hebben de consument en de compagnon een overeenkomst gesloten waarin staat dat zij met betrekking tot de aankoop van de vastgoedportefeuille beiden voor 50% zowel economisch als juridisch eigenaar zijn. In september 2019 en in juli, augustus en oktober 2020 zijn de woningen door de compagnon verkocht aan de nieuwe eigenaren. De winst is per overschrijving overgemaakt naar de betaalrekening van de consument.
- 2.3 De politie heeft op haar website een bericht geplaatst dat zij op 19 oktober 2020 een woning is ingevallen. Het betrof de woning van de consument. In de woning heeft de politie luxe horloges en designgoederen in beslag genomen. Ook heeft de politie beslag gelegd op het saldo van € 600.000,- dat op een andere rekening werd aangehouden. Dit bericht is door andere mediakanalen overgenomen.
- 2.4 Op 14 oktober 2021 heeft de bank in het kader van haar wettelijke taak om witwassen tegen te gaan en mede in het licht van de politie-inval, de consument gevraagd om opheldering te geven over zijn rekeninggebruik. Tijdens het gesprek heeft de bank vragen gesteld over contante stortingen en andere transacties op de betaalrekening. De bank heeft ook vragen gesteld over de aankoop van twee luxe horloges en een bedrag van € 110.110,- dat de compagnon in meerdere transacties naar de betaalrekening heeft overgemaakt. Deze transacties zagen volgens de bank op huur, huisadressen, provisie en opbrengst. De consument heeft toen telefonisch verklaard dat de compagnon met de overboekingen uitvoering heeft gegeven aan de tussen hen gemaakte afspraken (zie 2.2).
- 2.5 Omdat de verklaringen van de consument bij de bank tot vervolgvragen heeft geleid, heeft zij de consument per brief van 15 november 2021 gevraagd om bewijs aan te leveren voor de volgende punten (hierna: het informatieverzoek):

- “ Documentatie die uw verklaring, ten aanzien van de contante stortingen in de periode van 18-06-2020 tot 01-09-2020 van in totaal 13.130 EUR, ondersteunt.
- Documentatie die uw verklaring, ten aanzien van uw verblijf in Curaçao in de periode van 2019- 2020, ondersteunt.
- Documentatie die uw verklaring, ten aanzien van de aankoop van de horloge op Schiphol op 19 juni 2020 en de aankoop van horloges in Andorra, ondersteunt. Dit kunnen een bewijs van echtheid van horloges of een kassabon van de aankoop van horloges zijn. Documentatie over de herkomst van uw vermogen/inkomsten, ten aanzien van de aankoop van de vastgoedportefeuille (de panden), ondersteunt.(..)”

2.6 Op 24 november 2021 heeft telefonisch contact plaatsgevonden waarbij de bank de vragen in het informatieverzoek met de consument heeft besproken. Op 25 november 2021 heeft de consument per e-mail het volgende geantwoord:

*“In antwoord op uw vragen ontvangt u de navolgende opmerkingen / antwoorden.
Met betrekking tot de contante stortingen in de periode 18-06-20/01-09-20:
in verband met voorgaande pin opnames zijn deze gelden wederom in deel betalingen teruggestort.
documentatie inzake verblijf in Curaçao zie bijgaand document
de aankopen van de horloges zijn gedaan bij officiële juweliers waarvan de aankoop bewijzen momenteel niet voor handen zijn. Echter zijn de aanschaffen in de betreffende winkels per pin transacties voldaan.
inzake de herkomst van vermogen en inkomen geeft mijn partner [naam compagnon] u inmiddels al ingelicht (zie bijgaande) mail verkeer aan u.
zoals ook reeds telefonisch met u besproken is er met betrekking tot de bad pres verhalen niets mede te delen. Er zijn geen arrestaties geweest geen veroordeling en zelfs geen tenlastelegging van zaken dus eigenlijk een storm in een glas water”*

2.7 Per brief van 9 maart 2022 heeft de bank de bancaire relatie met de consument opgezegd. De betaalrekening zou binnen twee maanden na die datum worden beëindigd. Nadien hebben partijen over er weer met elkaar gecorrespondeerd over de opzegging.¹

2.8 Op 5 april 2023 heeft de bank de consument een laatste maal in de gelegenheid gesteld om aan haar informatieverzoek te voldoen. Zij heeft hierbij aangegeven dat als de consument geen of onvoldoende informatie/documentatie aanlevert, zij het cliënten-onderzoek niet kan afronden en niet kan uitsluiten dat de gelden op onrechtmatige wijze zijn verkregen of de producten en diensten van de bank op oneigenlijke wijze worden gebruikt. De bank heeft in deze brief nader gespecificeerd welke informatie/documentatie zij wil ontvangen:

*“(..)**Vastgoedportefeuille**
De bank verzoekt u om de complete vastgoedportefeuille van uw cliënt toe te lichten. Graag ontvangt de bank tevens een uitgebreide toelichting inzake de omvang en de herkomst van de financiële middelen waarmee uw cliënt vastgoedobjecten heeft aangekocht.*

¹ Zie het bezwaar van de consument gedateerd 28 maart 2022, de reactie van de bank daarop van 30 maart 2022, de opzeggingsbrief van de bank van 6 februari 2023 en het bezwaar van de consument van 22 maart 2023.

- *De bank verzoekt om een overzicht van alle huidige en voormalige vastgoedobjecten (adres, land) van uw cliënt aan te leveren.*
- *De bank verzoekt u om per vastgoedobject helder aan te geven hoe de financiering is voldaan. Bij de financiering met eigen vermogen verwacht de bank dat u aangeeft wat de herkomst van de middelen is. Hierbij kunt u denken aan salaris, verkoop van panden etc. Indien uw cliënt de vastgoedobjecten niet meer in bezit heeft, verzoekt de bank u om dat tevens aan te geven. U dient uw verklaring te onderbouwen door middel van documentatie, zoals loonstroken, verkoopaktes en/of lening overeenkomsten.*
- *De bank verzoekt u om de commerciële vastgoedactiviteiten van uw cliënt uitgebreid toe te lichten per vastgoedobject. De bank verwacht dat in de toelichting tevens helder wordt vermeldt waarom opbrengsten van bepaalde vastgoedobjecten op naam van derden staan.*

Strafrechtelijk onderzoek

U heeft verklaard dat de verdenking uit het verleden bewijstechnisch geseponneerd. In het kader van de beeldvorming omtrent de integriteit van onze klantrelaties, verzoekt de bank u om haar te informeren wat de toedracht van deze status (dan wel de uitkomst) is van het strafrechtelijk onderzoek. De bank verzoekt u om uw verklaring te onderbouwen met relevante documentatie.

Rekeninggebruik

De bank verzoekt u de achtergrond en de bestemming van de volgende transacties toe te lichten en te onderbouwen met relevante documentatie:

- *De contante stortingen in de periode van 18 juni 2020 tot en met 1 september 2020 van in totaal EUR 13.130.*
- *De transactie inzake het verblijf in Curaçao in de periode van 2019 tot en met 2020.*
- *De transacties ten behoeve van de aankoop van een horloge op Schiphol op 19 juni 2020 en de aankoop van horloges in Andorra,. Denk hierbij aan het leveren van bewijs van echtheid van horloges of een kassabon van de aankoop van horloges. (...)*

2.9 In zijn brief van 17 april 2023 heeft de consument de volgende aanvullende informatie en documentatie aangeleverd.

- De overeenkomst van 30 augustus 2019 tussen hem en zijn compagnon en een waarin wordt bevestigd dat zij voor 50% juridisch en economisch eigenaar zijn.
- Overeenkomsten tussen de compagnon en de investeerders die ten behoeve van de aankoop van de vastgoedportefeuille tezamen 1,5 miljoen aan hem hebben geleend.
- De koopaktes van de onroerende zaken welke allen (alleen) op naam van de compagnon staan en door hem zijn ondertekend.
- Een verklaring van de consument met betrekking tot de contante stortingen waarin staat dat hij eerder een groot bedrag had opgenomen waarvan hij een deel heeft gebruikt. Het restant heeft hij later teruggestort.
- Een verklaring met betrekking tot (de aan- en verkoop van) de horloges waarin staat dat dat deze bij officiële merkdealers zijn gekocht en per pin zijn betaald. Een van de horloges is verkocht en deze is ook via de bank betaald. Bonnen en/of certificaten zijn niet beschikbaar.
- Met betrekking tot het vastgoed heeft de consument het volgende verklaard:

“(…) Zo ben ik tegen de vastgoedportefeuille aangelopen. Aangezien het moeilijk is om met investeerders of een bank zonder inkomen in Nederland te werken was dat geen optie voor mij. Vandaar dat ik met mijn compagnon (…) in zee ben gegaan omdat hij dat wel kon vanwege zijn inkomen. De afspraak met [naam compagnon] betreft de winst en kosten is fifty fifty afgesproken vandaar het bankverkeer tussen [naam compagnon] en mij. Het vastgoed werd mij aangeboden via de wettige eigenaar. Het betreft de aankoop van de panden [adressen vastgoed]. Deze panden hebben we van het openbare ministerie i.o.m. [naam officier van justitie] voor de prijs van zegge €1.250.000,- [naam compagnon] en ik hadden investeerders gevonden die wilde helpen om het pakket aan te kopen. Voor deze aankoop hebben we de goedkeuring van de twee investeerders [naam investeerder 1] hij heeft ons euro €1.000.000,- geleend en [naam investeerder 2] euro €500.000,- (…)”

- 2.10 Per brief van 25 april 2023 heeft de bank de consument laten weten dat zij niet tot een ander besluit is gekomen en dat zij daarom de bancaire relatie met de consument alsnog zal beëindigen. Daarnaast heeft de opzegging tot gevolg dat de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in haar CAAML-register. De bank schrijft onder meer:

“(…) De bank merkt op dat een groot deel van de geleverde documentatie wederom verwijzen naar de handelspartner [naam compagnon] van uw cliënt. Daarnaast zijn de geleverde documenten moeilijk leesbaar of onleesbaar. Hieruit kan de herkomst van de middelen van uw cliënt niet worden gebaseerd. Er is wederom geen bewijs aangeleverd waaruit de betrokkenheid van uw cliënt bij deze vastgoedconstructie blijkt. Uw cliënt heeft verklaard dat hij een afspraak met zijn handelspartner heeft gemaakt inzake de kosten- en winstverdeling. Deze verklaring heeft hij getracht te onderbouwen met een overeenkomst (dat niet gewaarmerkt is door een notaris) tussen de heer [naam consument] en [naam compagnon]. De bank kan zich tevens niet vinden in dat het voor uw cliënt onmogelijk is om panden onder zijn eigen naam aan te schaffen. De bank kan op dit moment niet mitigeren dat met deze constructie wordt getracht de (mede)eigenaar van de panden te verhullen. Dit kan en mag de bank niet accepteren. Nu de verklaringen van uw cliënt de onduidelijkheden in het klantdossier niet hebben weggenomen, kan de bank het klantdossier niet afronden.

Conclusie

Alles afwegende vindt de bank dat zij de relatie met uw cliënt niet kan voortzetten. De bank kan het klantenonderzoek niet afronden en niet uitsluiten dat de gelden op onrechtmatige wijze zijn verkregen of dat de producten en diensten op oneigenlijke wijze worden gebruikt. Om deze redenen blijft het genomen besluit om afscheid van uw cliënt te nemen onverminderd van kracht.(…)”

De klacht en de vorderingen

- 2.11 De consument vordert dat de bancaire relatie wordt hersteld en dat de bank zijn persoonsgegevens uit het CAAML-register verwijdert. Daarnaast vordert hij een proceskostenvergoeding. Daartoe voert de consument het volgende aan.
- 2.12 De consument vindt dat hij zijn betrokkenheid bij de vastgoedtransacties voldoende inzichtelijk heeft gemaakt. Zo heeft hij de overeenkomst overgelegd waaruit blijkt dat hij en zijn compagnon beiden voor 50% economisch en juridisch eigenaar zijn. Dat deze overeenkomst niet is gewaarmerkt door een notaris doet daar niet aan af.

Van schimmige constructies zoals de bank suggereert, is geen sprake nu overboekingen/bijgeschrijvingen in het kader van de vastgoedtransactie via girale overschrijvingen zijn verlopen. Daarnaast zijn de panden verkregen via het Openbaar Ministerie. Het Openbaar Ministerie zou niet hebben meegewerkt aan een schimmige constructie. Verder heeft de consument twee aktes van geldlening overgelegd waaruit blijkt hoe de aankoop van het vastgoed is gefinancierd. Met betrekking tot de stelling van de bank dat het onlogisch is dat de consument geen panden op zijn eigen naam kan aanschaffen, heeft de consument verklaard dat het voor hem moeilijk is om zonder inkomen in Nederland een zakelijke relatie aan te gaan met een bank of investeerders. De compagnon beschikt wel over voldoende inkomen. Daarom staan de leningen en woningen op zijn naam.

Het verweer

- 2.13 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke inhoudelijke vragen moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de bancaire relatie met de consument mocht opzeggen en of zij de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst mocht registreren. De commissie oordeelt dat de bank de relatie met de consument mocht opzeggen en dat zij zijn persoonsgegevens in het CAAML-register mocht registreren. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

De bank mocht de bancaire relatie met de consument beëindigen

Wat zijn de regels?

- 3.2 De bank is in beginsel bevoegd de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV. Op grond van die bepaling staat het de bank vrij de relatie met de consumenten op te zeggen als daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan de consumenten is meegedeeld.
- 3.3 De commissie merkt daarbij op dat de rechten en verplichtingen van partijen niet alleen worden bepaald door de afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt. Die rechten en verplichtingen worden ook beheerst door de redelijkheid en billijkheid. Zie hiervoor artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek. De verplichting voor de bank om rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument is ook vastgelegd in artikel 2 ABV. Bij dit laatste kan men denken aan het belang van de consument om te kunnen deelnemen aan het bancaire verkeer en de bijzondere maatschappelijke positie van de bank daarbij.

Maar ook geldt dat de bank de verantwoordelijkheid heeft risico's in het betalingsverkeer te beperken.²

- 3.4 De commissie overweegt dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) verplicht is cliëntenonderzoek te doen. Volgens artikel 3 lid 2 sub d Wwft stelt het cliëntenonderzoek de bank in staat 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'. De bank heeft er daarom een gerechtvaardigd belang bij dat de consument haar in staat stelt dat cliëntenonderzoek naar behoren uit te kunnen voeren. Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).³

(Na) de hoorzitting

- 3.5 Feit is dat de bank in het kader van haar cliëntenonderzoek vragen heeft gesteld over verschillende onderwerpen. Een aantal van die vragen is, zo maakt de commissie uit het dossier op, geen onderwerp van geschil meer. De pijn zit hem voornamelijk in de aan- en verkoop van de vastgoedportefeuille en de constructie met de compagnon. Volgens de consument is daar een logische verklaring voor: hij heeft zich dermate ingespannen om de vastgoedportefeuille te kunnen bemachtigen dat dit een winstdeling van 50% rechtvaardigt. Tijdens de hoorzitting hebben partijen afgesproken dat de consument zou proberen meer inzicht te geven in de werkzaamheden die hij in dat kader heeft verricht. Na de hoorzitting hebben partijen contact gehad en heeft de consument aanvullende stukken aangeleverd waaruit zijn inspanningen zouden moeten blijken.
- 3.6 Bij het toezenden van de nieuwe informatie heeft de consument toegelicht dat hoewel hij een significant aandeel heeft gehad bij de aankoop van de vastgoedportefeuille, er geen sprake was van bedrijfsmatig handelen en veel contacten informeel waren. Daarom is niet alles goed gedocumenteerd. De consument heeft geen verklaringen overgelegd van het OM, de betrokken officier van justitie en/of de betrokken notarissen waaruit blijkt dat de consument actief deel heeft genomen aan de onderhandelingen rondom de aan- en verkoop van de vastgoedportefeuille. De bank heeft naar aanleiding van door de consument overgelegde informatie het dossier opnieuw beoordeeld maar is niet tot een andere conclusie gekomen dan in haar brieven van 5 en 25 april 2023.

² Rechtbank Rotterdam 27 februari 2013, ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031), GC Kifid nrs. 2017-267 en 2020- 637.

³ GC Kifid nrs. 2022-0147, 2022-0441 en 2022-0530, te vinden op www.kifid.nl.

De bank heeft het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg kunnen afronden

- 3.7 De commissie stelt vast dat de consument documentatie heeft overgelegd waaruit blijkt hoe de compagnon de vastgoedportefeuille heeft kunnen financieren en hoe de verhouding tussen de consument en de compagnon is geregeld, een zogenoemd paper trail of papieren spoor. Dit is echter nog geen verklaring voor het feit dat de compagnon op papier juridisch eigenaar was van de vastgoedportefeuille en als enig schuldenaar op de overeenkomsten van hypothecaire geldlening stond (en dus 100% risico liep). Dat de compagnon bereid was de winst met de consument te delen is in dat verband bijzonder te noemen en niet gebruikelijk. In dit soort gevallen ligt het eerder voor de hand dat de consument een 'fee' zou ontvangen omdat hij de vastgoedportefeuille heeft aangebracht. Hoewel de consument stelt dat hij zich (enorm) heeft ingespannen om de aankoop van de vastgoedportefeuille te realiseren en dat hij hier jaren mee bezig is geweest, heeft hij geen objectieve en verifieerbare informatie aangeleverd waaruit dit blijkt. Uit de e-mails die de consument na de hoorzitting heeft aangeleverd blijkt geenszins dat hij bij de aankoop betrokken was. De verklaring van de compagnon is zo kort en weinig informatief dat die niet overtuigt. Bovendien verwijst de compagnon weer naar stukken waarvan de bank aangeeft dit geen verklaring is voor het samenwerkingsverband tussen de compagnon en de consument. Uit de door de consument aangeleverde Whatsappgesprekken blijkt dat de consument contact heeft gehad met een partij over het toesturen van een taxatierapport voor de mogelijke financiering van één vastgoedobject. De vastgoedportefeuille bestond echter uit vijf objecten. Hieruit kan dan ook niet worden opgemaakt dat de consument zodanig veel werkzaamheden heeft verricht ten behoeve van de aan- en de verkoop van de vastgoedportefeuille dat de constructie tussen de compagnon en de consument aannemelijk is. Volgens de consument heeft hij contact gehad met de officier van justitie, met de taxateur en met de verkoper zelf. Het had op de weg van de consument gelegen om deze personen te vragen een verklaring over zijn betrokkenheid af te leggen zodat hij deze in het geding kon brengen. Dit is ook tijdens de hoorzitting besproken (zie 3.5). De consument heeft hier bewust, om hem moverende redenen, vanaf gezien.
- 3.8 De commissie volgt de bank in haar standpunt dat zij het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg heeft kunnen afronden, omdat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt, dat hij vanwege zijn aanzienlijke inspanningen bij de aan- en verkoop voor 50% mede-eigenaar van de vastgoedportefeuille is geworden. De twijfels die de bank heeft met name over de aan- en verkoop van de vastgoedportefeuille en de constructie tussen de consument en zijn compagnon zijn niet weggenomen. De bank kan niet uitsluiten dat met deze constructie is geprobeerd de werkelijke eigenaar van de vastgoedportefeuille te verhullen. Ook kan zij niet uitsluiten dat haar producten en diensten op oneigenlijke wijze worden gebruikt.
- 3.9 Dat de vastgoedportefeuille door het OM is verkocht aan de compagnon maakt het bovenstaande niet anders. Tot slot speelt mee, zij het in mindere mate, dat de consument ondanks meerdere verzoeken daartoe geen bewijs heeft kunnen aanleveren van de aankoop van de horloges.

De bancaire relatie is terecht beëindigd

- 3.10 De commissie oordeelt dat de bank alleen al op basis van het voorgaande het cliënten-onderzoek niet heeft kunnen afronden. De bank moet dan op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bankrelatie overgaan. Daarbij is gegeven deze omstandigheden de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Hierbij wordt meegewogen dat de bank een redelijke opzegtermijn heeft gehanteerd en de consument kan deelnemen aan het economisch verkeer via zijn elders aangehouden bankrekening(en). Het is om deze redenen dat dit klachtonderdeel ongegrond is en deze vordering zal worden afgewezen.

De opname van de persoonsgegevens van de consument is terecht

Wat is de CAAML-lijst?

- 3.11 De bank heeft uitgelegd dat CAAML staat voor *Client Acceptance and Anti-Money Laundering*. De bank registreert persoonsgegevens op de CAAML-lijst als een bankrelatie beëindigd is omdat de bank niet kon voldoen aan haar wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Wwft. Door registratie in het CAAML-register kan de bank bijhouden welke bankrelaties zij op grond van de Wwft heeft beëindigd. Als een klant later weer een product of dienst aanvraagt, kan de bank deze informatie bij haar risico-inschatting betrekken. Het feit dat de bank in de afgelopen vijf jaar de bancaire relatie heeft beëindigd met een klant, is een omstandigheid die de bank wil kunnen meewegen in de beslissing of het aangevraagde product of de dienst verstrekt zal worden.

De regels voor het beoordelen van de registratie

- 3.12 Het opnemen van persoonsgegevens op deze interne waarschuwingslijst door de bank is een verwerking van persoonsgegevens en moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).⁴ Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking moet zijn als bedoeld in artikel 6 AVG. In lid 1 van dat artikel staan zes verwerkingsgronden genoemd. De bank heeft gesteld dat zij belang heeft bij de verwerking van de persoonsgegevens van de consument om te voorkomen dat (binnen vijf jaar) opnieuw een relatie met hem wordt aangegaan zonder dat de daaraan gerelateerde risico's zorgvuldig door de bank (of een groepsmaatschappij) zijn beoordeeld en gewogen. Dit sluit aan bij de verwerkingsgrond zoals opgenomen in artikel 6 lid 1 onder f AVG.

⁴ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming), te vinden op eur-lex.europa.eu.nl.

Daarin staat dat de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank) en dat dit belang moet wijken wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen. De bank moet aldus een afweging maken tussen het belang van de bank om in het kader van de veiligheid en integriteit van de bank zo min mogelijk risico te lopen en anderzijds het belang van de betrokken persoon om niet geregistreerd te staan.⁵

- 3.13 Bij de verwerking van de persoonsgegevens moeten ook de beginselen zoals opgenomen in artikel 5 AVG in acht worden genomen. Zo staat in artikel 5 lid 1 onder b AVG dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden moeten worden verzameld en dat ze niet op een met die doeleinden onverenigbare wijze verder mogen worden verwerkt. Voor de beoordeling van deze zaak is ook artikel 5 lid 1 onder e AVG van belang waarin staat dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan voor het doeleinden van de verwerking noodzakelijk is (de zogenoemde opslagbeperking of bewaartermijn). De bank dient zelf de bewaartermijn te bepalen, rekening houdende met het beginsel van opslagbeperking.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het CAAML-register

- 3.14 Niet in geschil is dat de consument heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek. De informatie van de consument heeft echter niet tot voldoende helderheid geleid omdat de vragen en onduidelijkheden die de bank had hiermee nog altijd niet zijn weggenomen. Hiervoor heeft de commissie overwogen dat de bank op basis van het dossier de conclusie mocht trekken dat zij niet kan uitsluiten dat de gelden op onrechtmatige wijze zijn verkregen en/of dat de diensten van de bank worden gebruikt voor doeleinden die de Wwft moet tegengaan. De bank heeft naar het oordeel van de commissie daardoor voldoende onderbouwd dat zij een gerechtvaardigd belang heeft bij de registratie.
- 3.15 De bank heeft de consument geregistreerd voor de duur van vijf jaar. Gelet op de vragen en onduidelijkheden die er bij de bank spelen vindt de commissie die registratieduur proportioneel. De consument heeft aangegeven dat hij niets verkeerd heeft gedaan en dat het om zijn eer gaat. Andere (zwaarwegende) belangen heeft de consument niet aangevoerd en die zijn ook niet gebleken. De commissie ziet geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de registratie te verwijderen of te verkorten. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een CAAML-registratie beperkt zijn, omdat deze niet bekend is buiten de rechtspersonen (banken) die behoren tot van de groep van deze bank. De consument wordt dan ook niet beperkt in het aangaan van een bancaire relatie met banken buiten die groep. Bovendien kan de consument deelnemen aan het economisch verkeer via zijn al bestaande bankrekening bij een bank buiten die groep. Dit alles leidt ertoe dat het klachtonderdeel ongegrond is en dat ook deze vordering zal worden afgewezen.

⁵ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.16 Aangezien de vordering van de consument geheel zal worden afgewezen, bestaat ook geen grond voor toewijzing van een proceskostenvergoeding.

Ambtshalve toetsing

- 3.17 Voor de beoordeling van de klacht is 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.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Bepalingen uit de Wwft en de AVG

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 5

1. Persoonsgegevens moeten:
 - a. worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b. voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c. toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d. juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijd te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e. worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f. door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

Artikel 6

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.