

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0995

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 12 november 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | LeasePlan Corporation N.V., handelend onder de naam LeasePlan Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

Samenvatting

Clëntenonderzoek Wwft. In het kader van her-identificatie heeft de bank verzocht om een geldig paspoort of ID-kaart. De bank hoeft daarbij niet een rijbewijs te accepteren omdat daar de volledige voornamen van de betreffende persoon niet op staan vermeld. Uit de Wwft volgt dat de bank ook de voornamen moet registreren. De bank kan ook geen genoegen nemen met een rijbewijs in combinatie met een verlopen paspoort of ID-kaart. De bank moet vastleggen dat de klant zich met een geldig identiteitsdocument heeft geïdentificeerd. Dat het hierbij gaat om her-identificatie, en de voornamen al bekend zijn bij de bank uit eerdere identificatie met het toen nog geldige paspoort, maakt dat niet anders. Voor zover de bank de spaarrekening van de consument had geblokkeerd vanwege het niet afronden van het (her-)identificatietraject acht de commissie dat dan ook niet onterecht. De klacht is ongegrond en de vorderingen 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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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 een spaarrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn de “Voorwaarden online spaarrekening (november 2024)” van toepassing.
- 2.2 De spaarrekening van de consument is zowel inzichtelijk via de online (inlog) omgeving van de bank als via de App van de bank.
- 2.3 Bij het inloggen in de online omgeving van de bank, november 2023 en april 2024, is de consument gevraagd om zich (opnieuw) te identificeren (her-identificatie). Bij de pogingen van de consument om zich met zijn rijbewijs en/of verlopen paspoort te her-identificeren kreeg hij echter de melding dat zijn rijbewijs en paspoort niet leesbaar was.
- 2.4 Op 9 april 2024 bleek de (online) toegang tot zijn spaarrekening door de bank te zijn geblokkeerd. Inloggen was niet meer mogelijk zolang de gevraagde her-identificatie (pop-up) niet naar tevredenheid van de bank kon worden afgerond.
- 2.5 Volgens de consument heeft de bank hem op enig moment geadviseerd om de App van de bank te downloaden omdat hij dan wel weer toegang zou hebben. De consument vond dat vreemd omdat voor de App dan kennelijk geen geldig paspoort nodig is maar voor het online inloggen wel.
- 2.6 De consument heeft de overeenkomst met de bank opgezegd.
- 2.7 De consument heeft geklaagd bij de bank over haar handelwijze. Dit heeft uiteindelijk geleid tot zijn klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.8 Volgens de consument heeft de bank onnodig zijn spaarrekening geblokkeerd. Hij vindt het onterecht dat de bank zijn rijbewijs niet accepteert voor (her)identificatie. Een geldige rijbewijs met één voornaam plus twee voorletters, dat is wat de bank in haar bestand moet hebben. Alles wat zij meer vraagt heeft de bank niet nodig en is daardoor volgens de consument in strijd met de AVG. De Uitvoeringsregeling Wwft geeft ook een overzicht van documenten op basis waarvan verificatie kan plaatsvinden; daarin wordt ook het rijbewijs genoemd. Daarnaast heeft de consument bij eerdere identificatie al zijn paspoort laten zien. Het feit dat dit paspoort inmiddels is verlopen, maakt niet dat zijn voornamen zijn gewijzigd. Samen met zijn geldige rijbewijs had het toch voldoende moeten zijn voor her-identificatie.

De consument heeft verwezen naar wat hij hierover bij de Nederlandse Bank (DNB) heeft gevonden:

“Beleidsregel Individueel Klantbeeld”

Afdeling 2.1 Aanlevering en samenstelling IKB-bestand art. 2 lid 2

Het IKB-bestand bevat voor alle depositohouders ten minste de volgende gegevens:

e : Bij natuurlijke personen:

1. De voorletters en voornamen zoals geregistreerd in het identiteitsbewijs, de achternaam zoals geregistreerd in het identiteitsbewijs en de geboortedatum;
2. De adresgegevens inclusief het land;
3. Het nationale identificatienummer of het fiscale identificatienummer en land van uitgifte, indien natuurlijke personen hierover beschikken en het is toegestaan dit nummer te gebruiken in het kader van het voeren van een administratie ten behoeve van de uitvoering van het Nederlandse depositogarantiestelsel;
4. De levensstatus;

- 2.9 Door alleen een paspoort of ID-kaart te accepteren, jaagt de bank de consument onnodig op kosten. Daarnaast is sprake geweest van renteverlies van circa € 10,- omdat de bank al op 9 april 2024 zijn tegoed op zijn tegenrekening had moeten storten. Voor de kosten om zijn vordering eventueel te (moeten) incasseren heeft hij € 300,- begroot. De kosten voor een nieuwe ID-kaart en pasfoto komen op circa € 100,- uit. Hij heeft daarom een schade begroot van € 400,-. De consument vordert van de bank aanpassing van haar beleid, excuses en een redelijke schadevergoeding.

Het verweer

- 2.10 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 commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank onrechtmatig heeft gehandeld door de spaarrekening van de consument te blokkeren waarbij het gaat om de vraag of de bank in het kader van de (her-)identificatie van de consument uitsluitend een geldig paspoort of ID-kaart kan eisen of dat zij ook een rijbewijs als geldig identificatiemiddel dient te accepteren.
- 3.2 De commissie stelt allereerst vast dat de consument, zoals hij heeft aangegeven, de overeenkomst met de bank inmiddels heeft opgezegd. De consument heeft echter nog steeds een belang bij een oordeel van de commissie over de vraag of de blokkade terecht was. De consument heeft namelijk ook een schadevergoeding gevorderd omdat hij door de (tijdelijke) blokkade van zijn spaarrekening schade zou hebben geleden.

- 3.3 De bank heeft voorts toegelicht dat zij het rijbewijs niet als identificatiebewijs accepteert omdat daarop (vaak een deel van) de voornamen van de persoon ontbreken. Op een paspoort of ID-kaart staan alle voornamen wel. Volgens de bank behoren de voornamen tot de minimaal vereiste informatie van de klant (de consument) in het kader van het Wwft cliëntenonderzoek.

Welke wet- en regelgeving is van toepassing?

- 3.4 Het gaat in dit geval om de verwerking van persoonsgegevens. In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn daarvoor regels opgesteld.¹
- 3.5 Uit artikel 5 AVG volgt dat persoonsgegevens uitsluitend voor een welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd doel mogen worden verzameld en (vervolgens) niet op een met dat doel onverenigbare wijze mogen worden verwerkt.² De (gevraagde) persoonsgegevens moeten toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.³
- 3.6 De verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als artikel 6 AVG daarvoor een grondslag biedt. Eén van die grondslagen is dat de verwerking noodzakelijk is voor het voldoen aan een wettelijke verplichting.⁴ De op een financiële instelling, zoals de bank, rustende verplichting tot het uitvoeren van cliëntenonderzoek volgt uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft).⁵ Het cliëntenonderzoek bestaat onder andere uit het identificeren van cliënten.⁶ De bank dient daarbij op opvraagbare wijze de documenten en gegevens vast te leggen die zijn gebruikt voor de naleving van onder andere het bepaalde in artikel 3 tweede tot en met vierde lid Wwft.⁷ Onder deze bedoelde documenten en gegevens zijn, bij *natuurlijke personen*, ten minste begrepen gegevens over *'de geslachtsnaam, de voornamen, de geboortedatum, het adres en de woonplaats (...).'*⁸
- 3.7 Hoewel het rijbewijs een geldig identiteitsbewijs is, is niet gesteld of gebleken dat op een rijbewijs de volledige voornamen van de betreffende persoon staan vermeld. De consument heeft ook erkend dat op zijn rijbewijs niet (al) zijn voornamen staan vermeld. De bank heeft naar het oordeel van de commissie daarom terecht aangegeven dat zij daarmee de voornamen van de consument niet kan vaststellen en of registreren.

¹ Verordening (EU) 2016/679.

² Artikel 5 lid 1 onder b AVG (doelbinding).

³ Artikel 5 lid 1 onder c AVG (minimale gegevensverwerking).

⁴ Artikel 6 lid 1 onder c AVG.

⁵ Artikel 3 lid 1 Wwft; de tekst van enkele relevante artikelen uit de Wwft zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁶ Artikel 3 lid 2 onder a Wwft.

⁷ Artikel 33 lid 1 Wwft.

⁸ Artikel 33 lid 2 onder a sub 1 Wwft

Dat het hierbij gaat om her-identificatie, en de voornamen al bekend zijn bij de bank uit eerdere identificatie met het toen nog geldige paspoort, maakt dat niet anders. Het gaat juist om het (opnieuw) vaststellen van de identiteit van de betreffende klant (de consument). De bank kan daarbij bovendien geen genoegen nemen met een verlopen paspoort of ID-kaart. Zij moet immers vastleggen dat de klant zich met een (op dat moment) geldig identiteitsdocument heeft geïdentificeerd.

- 3.8 In de Uitvoeringsregeling Wwft is in artikel 4 een lijst van documenten opgenomen op basis waarvan kan worden voldaan aan de verplichting tot verificatie van de identiteit zoals bedoeld in Wwft.⁹ Hoewel daar zowel het (geldig) paspoort, ID-kaart en het rijbewijs worden genoemd, neemt dit niet weg dat de bank in dit geval ook (andere) verplichtingen heeft, zoals het vastleggen of registreren van de voornamen van hun klant. De verwijzing van de consument naar de 'Beleidsregel Individueel Klantbeeld' van DNB, betekent naar het oordeel van de commissie ook niet dat de bank op grond daarvan geen paspoort of ID-kaart zou mogen verlangen voor de identificatie. Daaruit blijkt juist ook dat (de voorletters en) de voornamen geregistreerd moeten worden.¹⁰
- 3.9 Voor zover de bank de spaarrekening van de consument had geblokkeerd vanwege het niet afronden van het (her-)identificatietraject acht de commissie dat dan ook niet onterecht.
- 3.10 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat voor zover de consument, in de periode dat hij vanwege de blokkade niet online kon inloggen, hij nog wel via de App toegang had tot zijn spaarrekening, dat dat niet ter zake doet. De stelling van de consument, dat de bank de verplichte her-identificatie heeft gebruikt om hem een gedwongen overstap te laten maken naar de App van de bank, kan ook niet worden gevolgd. Daarvoor zijn geen aanwijzingen en de bank heeft toegelicht dat het mogelijk was doordat de betreffende functionaliteit voor haar App op dat moment nog niet was ontwikkeld. Daardoor was het mogelijk om deze nog wel te blijven gebruiken. Hoewel dit verschil in de online omgeving en de App van de bank, niet de schoonheidsprijs verdient, leidt dat niet tot de conclusie dat de blokkade onterecht is geweest. De consument kon en mag gehouden worden zich met een geldig paspoort of geldige ID-kaart te (her-)identificeren.

Wat is de conclusie?

- 3.11 De commissie komt tot de conclusie dat de bank niet onrechtmatig heeft gehandeld. De vorderingen van de consument moeten daarom worden afgewezen.

⁹ Artikel 11 lid 1, eerste volzin Wwft (in paragraaf 2.5. Documenten die voor de verificatie van de identiteit gebruikt kunnen worden).

¹⁰ Vergelijkbaar GC Kifid 203-0690 en 2022-0220.

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 2024,, 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

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

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

§ 2.1. Cliëntenonderzoek

Artikel 1

1 In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(...)

cliënt: natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie een zakelijke relatie wordt aangegaan of die een transactie laat uitvoeren;

(...)

identificeren: opgave van de identiteit laten doen;

(...)

uiteindelijk belanghebbende: natuurlijke persoon die de uiteindelijke eigenaar is van of zeggenschap heeft over een cliënt, dan wel de natuurlijke persoon voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt verricht;

verifiëren: vaststellen dat de opgegeven identiteit overeenkomt met de werkelijke identiteit;

(...)

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.

(...)

§ 2.5. Documenten die voor de verificatie van de identiteit gebruikt kunnen worden

Artikel 11

- 1 Indien de cliënt, (...) een natuurlijke persoon is, wordt diens identiteit geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron. Bij ministeriële regeling kunnen documenten, gegevens of inlichtingen worden aangewezen op basis waarvan kan worden voldaan aan het in de vorige zin bepaalde.

(...)

Artikel 33

- 1 Een instelling die op grond van deze wet cliëntenonderzoek heeft verricht, of bij wie een cliënt is geïntroduceerd conform de procedure van artikel 5, legt op opvraagbare wijze de documenten en gegevens vast die zijn gebruikt voor de naleving van het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vierde lid, artikel 3a, eerste lid, artikel 6, eerste en tweede lid, artikel 7, tweede lid, en artikel 8, derde tot en met zesde en achtste lid.
- 2 Onder de documenten en gegevens, bedoeld in het eerste lid, zijn ten minste begrepen:
 - a. van natuurlijke personen, niet zijnde uiteindelijk belanghebbenden als bedoeld in artikel 1, eerste lid:
 - 1°. de geslachtsnaam, de voornamen, de geboortedatum, het adres en de woonplaats, dan wel de plaats van vestiging van de cliënt alsmede van degene die namens die natuurlijke persoon optreedt, of een afschrift van het document dat een persoonidentificerend nummer bevat en aan de hand waarvan de verificatie van de identiteit heeft plaatsgevonden;
 - 2°. de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het document met behulp waarvan de identiteit is geverifieerd;

Uitvoeringsregeling Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 4

- 1 Als documenten op basis waarvan kan worden voldaan aan artikel 11, eerste lid, eerste volzin, van de wet worden aangewezen:
 - a. een geldig paspoort;
 - b. een geldige Nederlandse identiteitskaart;
 - c. (...)
 - d. een geldig Nederlands rijbewijs;

(...)