

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0928

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 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

Clëntenonderzoek Wwft. Beëindiging bancaire relatie. In het kader van het Wwft-clëntenonderzoek heeft de bank de consument vragen gesteld over een bedrag van € 113.740,- aan contant geld dat hij van de ondernemersrekening van zijn eenmanszaak heeft opgenomen. De consument is er niet in geslaagd om te onderbouwen waaraan de eenmanszaak dit bedrag heeft besteed. Omdat de bank op basis van de door de consument aangeleverde documentatie het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg heeft kunnen afronden, heeft zij de bancaire relatie met zowel de eenmanszaak van de consument als de consument beëindigd. De commissie oordeelt dat de bank op grond van de Wwft verplicht is om cliëntenonderzoek te doen naar het rekeninggebruik van haar klanten. In dit geval mocht zij ook vragen stellen over de doelbestemming van de contante opnames van de ondernemersrekening. Omdat de bank het cliëntenonderzoek naar het rekeninggebruik van de eenmanszaak niet (met goed gevolg) kon afronden, mocht de bank de bancaire relatie met de eenmanszaak en met de consument beëindigen. De vordering wordt 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. M.P. Harten, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam (hierna: de advocaat).
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor hoorzitting op 7 december 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn advocaat. Namens de bank zijn verschenen mr. [naam 1], Senior Legal Counsel en mr. [naam 2], Senior Legal Counsel.
- 1.4 Na de hoorzitting hebben partijen aanvullende akten ingediend.
- 1.5 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 is ondernemer en heeft een eenmanszaak in de zorg (hierna: de eenmanszaak). De eenmanszaak had een zakelijke rekening bij de bank (hierna: de ondernemersrekening). Naast de zakelijke relatie had de consument ook in privé een betaalrekening met de bank (hierna: de betaalrekening). Op de overeenkomsten tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing. Naast de betaalrekening bij de bank houdt de consument een betaalrekening aan bij ING Bank.
- 2.2 Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) is de bank een cliëntenonderzoek (hierna: het cliëntenonderzoek) gestart en heeft zij vragen gesteld over het rekeninggebruik op de ondernemersrekening¹ en de betaalrekening². De reden voor het cliëntenonderzoek was dat in een periode van 20 dagen € 24.392,- contant van de ondernemersrekening was opgenomen. En van de betaalrekening was in een periode van circa anderhalf jaar € 59.190,- contant opgenomen, in een periode korter dan een jaar € 14.265,- gestort en in een periode van iets langer dan een jaar een bedrag van € 30.110,- naar een derde overgemaakt.
- 2.3 De consument heeft op 12 mei 2021 een telefonische toelichting gegeven van de transacties maar een (inhoudelijke) onderbouwing van zijn verklaring is - ondanks meerdere herinneringsbrieven - uitgebleven. De bank heeft het cliëntenonderzoek in februari 2022 weer opgepakt. Daarbij heeft zij ervoor gekozen om zich te concentreren op het cliëntenonderzoek naar de eenmanszaak.³ De bank heeft na onderzoek geconstateerd dat in het kalenderjaar 2021 in totaal € 113.740,78 aan contant geld (hierna: de contante opnames) van de ondernemersrekening is opgenomen. Op 10 februari 2022 heeft de bank de consument om een telefonische toelichting gevraagd. Op diezelfde dag heeft de bank de consument gevraagd zijn verklaring met documenten te onderbouwen (hierna: het informatieverzoek).
- 2.4 Bij brief van 24 februari 2022 heeft de bank een brief gestuurd met als onderwerp '*laatste herinnering: verzoek informatie en documenten van [naam eenmanszaak]*'. In deze brief vraagt de bank de consument om de door hem gegeven verklaring over de contante opnames met documentatie te onderbouwen:

¹ In een periode van 20 dagen is er een bedrag van € 24.392,- contant opgenomen.

² In een periode van circa anderhalf jaar heeft de consument € 59.190,- contant opgenomen, in een periode korter dan een jaar heeft de consument € 14.265,- gestort, in een periode van iets langer dan een jaar heeft de consument een bedrag van € 30.110,- naar een derde overgemaakt.

³ Deze gang van zaken heeft de bank ter zitting toegelicht.

“(...) Transacties:

Uit het transactie overzicht van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021 blijkt dat u in totaal 113.740.18 euro contant opneemt (ca. 44% van de debet omzet). Er is in een eerdere navraag (mei 2021) al eerder naar gevraagd en toen heeft u verklaard dat u andere mensen inhuurt en deze contant uitbetaald. Er is u toen schriftelijk verzocht om documentatie aan te leveren (ter onderbouwing van uw verklaring), maar hier is toentertijd geen inhoudelijke reactie op aangeleverd.(...)”

Verder heeft de bank informatie verzocht over de bedrijfshistorie, het bedrijfsmodel, de afnemers, de leveranciers en de jaarcijfers over de jaren 2020 en 2021 van de eenmanszaak. Ook heeft zij om de aangifte inkomstenbelasting over het jaar 2020 verzocht. De bank heeft in deze brief ook voor gewaarschuwd dat als er geen of onvoldoende informatie wordt verstrekt, de bank het cliëntenonderzoek niet kan afronden en dat dit mogelijk gevolgen kan hebben voor de bancaire relatie van zowel de eenmanszaak als de consument. De bank heeft op deze brief geen inhoudelijke reactie ontvangen.

- 2.5 Op 29 augustus 2022 heeft de bank de bancaire relatie zowel met de eenmanszaak als de consument opgezegd. In deze brieven staat - kort samengevat - dat de ondernemers-rekening en de betaalrekening binnen twee maanden zullen worden beëindigd. Daarnaast zal de bank de (persoons)gegevens van de eenmanszaak en de consument voor de duur van vijf jaar registreren op een interne waarschuwingslijst, de zogenoemde CAAML-lijst ⁴ zodat zij kan onthouden dat zij afscheid heeft moeten nemen van de eenmanszaak omdat zij niet meer aan hun wettelijke verplichtingen in het kader van de Wwft kan voldoen.
- 2.6 De boekhouder van de consument/de eenmanszaak (hierna: de boekhouder) heeft per brief van 31 augustus 2022 namens de consument en de eenmanszaak bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de bank. Hij schrijft in de brief dat hij wel op het informatieverzoek(en) van de bank heeft gereageerd maar dat hij daar geen reactie op heeft ontvangen.
- 2.7 Op 8 september 2022 heeft de bank geantwoord dat zij haar beslissing om de rekeningen te beëindigen handhaaft, tenzij vóór 22 september 2022 de door haar gevraagde informatie en documentatie wordt aangeleverd.
- 2.8 Met zijn brief van 15 september 2022 heeft de boekhouder gereageerd op het informatie-verzoek. Met betrekking tot de contante opnames schrijft hij het volgende:

“Transacties

[Naam eenmanszaak] heeft in contanten een bedrag aan zijn zus geleend. U vindt in de bijlage de lening overeenkomst. Verder gaat er een bedrag naar Turkije in contanten. Bijdrage aan liefdadigheid etc.

Let wel. Over dit geld wordt gewoon belasting afgedragen. Wij verzorgen voor client de aangifte inkomstenbelasting en uit alles blijkt dat over alle inkomsten belasting wordt afgedragen.

⁴ CAAML staat voor Client Acceptance and Anti-Money Laundering.

Ik betreur het alleen dat mijn client geen antwoord krijgt op zijn vragen. U stelt deze ook en ik denk dat client in zijn recht staat om enige toelichting. Misschien denkt U dat U daar duidelijk bent geweest in een van uw brieven maar dat vindt mijn client niet Vandaar zijn vraag, Ik citeer de vraag die gesteld is in de brief van 29 juni 2021.

Ten eerste wil ik U het volgende vragen. Er komt geld binnen op zijn rekening door middel van facturen van zijn bedrijf waarbij voor heeft gewerkt. Hoe hij dat geld uitgeeft is zijn zaak. Blijkbaar vindt U dat niet De herkomst van zijn vermogen is dus duidelijk Ik snap dan ook niet de intentie van uw verzoek voor informatie. Kunt U dat aan mij verklaren(...)"

- 2.9 In haar brief van 22 september 2022 heeft de bank geschreven dat zij haar standpunt om de bancaire relatie met de eenmanszaak en de consument in privé te beëindigen handhaaft. Zij heeft haar beslissing als volgt toegelicht:

"De bank heeft u, naar aan leiding van uw verweer, op 8 september 2022 nog eenmaal de kans gegeven om de gevraagde informatie en documentatie aan te leveren. In uw reactie van 15 september 2022 heeft u een toelichting gegeven op de vragen en heeft u documentatie aangeleverd. Echter komt uw verklaring omtrent de doelbestemming van de contante opnames niet overeen met uw eerdere verklaring van mei 2021 omtrent de contante opnames. In mei 2021 heeft u aangegeven dat u mensen inhuurt en deze contant uitbetaald. In uw reactie van 15 september 2022 geeft u aan dat u een bedrag heeft geleend aan uw zus en dat er een bedrag naar Turkije is gegaan als bijdrage aan liefdadigheid. U heeft geen documentatie aangeleverd waaruit blijkt dat u ingehuurde mensen contant heeft uitbetaald en daarnaast heeft u geen documentatie aangeleverd waaruit blijkt dat er contant geld aan liefdadigheid is besteed. Hierdoor is het niet volledig inzichtelijk wat de doelbestemming is van de contante opnames van EUR 113.740.- in de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021. Hierdoor kan de bank niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen voldoen. Daarom heeft de bank besloten om de relatie met de eenmanszaak en met u te beëindigen."

- 2.10 Op 4 oktober 2022 heeft de boekhouder een klacht ingediend over de opzegging van de bancaire relatie met de eenmanszaak en de consument en de opname van de (persoons)-gegevens van de en de consument op de CAAML-lijst. De bank heeft de klacht afgewezen en de bancaire relaties met de eenmanszaak en met de consument beëindigd.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vordert dat de bank de privé relatie met de consument herstelt en dat de bank zijn persoonsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) verwijdt. Daartoe heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.12 De bank heeft ten onrechte de bancaire relatie met de eenmanszaak beëindigd. De eenmanszaak heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek en in voldoende mate aangetoond wat de herkomst is van de door de eenmanszaak ontvangen gelden. Daar heeft de bank dan ook geen vragen over. De onderzoeksplicht van de bank strekt niet zo ver dat de consument ook verplicht is om uitleg te geven over waaraan hij het door hem opgenomen geld aan heeft besteed.

Omdat de bancaire relatie met de eenmanszaak ten onrechte is beëindigd, geldt dat ook voor de beëindiging van de bancaire relatie met de consument zelf. Omdat de bancaire relatie ten onrechte is beëindigd, mag de bank de persoonsgegevens van de consument niet opnemen in het EVR en het IVR.

- 2.13 Daarnaast vindt de consument dat hem een rechtsmiddel is ontnomen omdat de consument over de opzegging van de bancaire relatie (in privé) niet heeft kunnen klagen in de interne klachtenprocedure van de bank.

Het verweer

- 2.14 De bank voert de volgende verweren.
- 2.15 De bank heeft in 2022 een cliëntenonderzoek uitgevoerd. Daarbij heeft zij de consument vragen gesteld over de doelbestemming van het bedrag van € 113.740,- dat in 2021 van de ondernemersrekening is opgenomen. De bank mocht in dit geval vragen stellen over de contante opnames omdat het rekeninggebruik afwijkt van het verwachte rekeninggebruik van de eenmanszaak. Het is voor een zorgenmanszaak ongebruikelijk dat een bedrag ter hoogte van 44% van de bruto omzet in contanten wordt opgenomen.
- 2.16 Hoewel de consument heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek, heeft de bank geen bevredigende antwoorden ontvangen. De door de consument gegeven verklaringen zijn niet (voldoende) onderbouwd. De bank kon hierdoor het cliëntenonderzoek niet (met goed gevolg) afronden. Het gebrek aan informatie en inzicht brengt voor de bank niet in te schatten risico's met zich mee, waardoor zij niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen kan voldoen. De bank kan niet uitsluiten dat de producten en diensten (bedoeld of onbedoeld) oneigenlijk en/of onrechtmatig worden gebruikt en is daarom verplicht om de bancaire relatie met de eenmanszaak te beëindigen. Daarnaast is de bank op grond van artikel 35 ABV ook contractueel bevoegd om de bancaire relatie met de eenmanszaak op te zeggen.
- 2.17 Omdat sprake is van een eenmanszaak zonder rechtspersoonlijkheid wordt het feit dat de bank het cliëntenonderzoek naar de eenmanszaak niet met goed gevolg heeft kunnen afronden aan de consument persoonlijk aangerekend. De bank heeft daarom ook de bancaire relatie met de consument in privé opgezegd.
- 2.18 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument alleen opgenomen in het CAAML-register en niet in het EVR en het IVR. De bank heeft een gerechtvaardigd belang bij het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in het CAAML-register voor de duur van vijf jaar. 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.

- 2.19 De interne klachtenprocedure met betrekking tot de opzegging/beëindiging van de bancaire relatie in privé is wel doorlopen.

3. De beoordeling

Opmerkingen vooraf

- 3.1 De klacht is alleen behandelbaar voor zover die ziet op de beëindiging van de betaalrekening met de consument in privé. De commissie is namelijk alleen bevoegd om klachten te behandelen van consumenten. Dit zijn personen die een financiële dienst als privépersoon hebben afgenomen. De commissie ontkomt er echter niet aan in te gaan op het cliëntenonderzoek dat de bank naar het handelen van de eenmanszaak heeft verricht.
- 3.2 Na de hoorzitting heeft de bank de consument opnieuw in de gelegenheid gesteld aan het informatieverzoek van de bank te voldoen. De klacht van de consument dat de eenmanszaak de interne klachtprocedure wel heeft doorlopen maar de consument niet is daarmee komen te vervallen.
- 3.3 Omwille van de leesbaarheid zal de commissie waar mogelijk de eenmanszaak hierna ook wel met de consument aanduiden omdat de consument namens de eenmanszaak het informatieverzoek van de bank heeft beantwoord.
- 3.4 Verder stelt de commissie vast dat de bank de persoonsgegevens van de consument alleen in het CAAML-register heeft geregistreerd. Van registraties in het EVR en het IVR is geen sprake. De commissie zal dan ook alleen ingaan op de vraag of de registratie in het CAAML-register rechtmatig is.

Welke inhoudelijke vragen moet de commissie beantwoorden?

- 3.5 De commissie moet een aantal vragen beantwoorden. Zo moet zij beoordelen (i) of de bank vragen mocht stellen over de doelbestemming van de contante opnames van de ondernemersrekening. Daarnaast dient zij te beoordelen (ii) of de bank de bancaire relatie met de consument mocht opzeggen en (iii) of zij de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst mocht registreren. De commissie beantwoordt alle vragen bevestigend. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten. Daarbij zal zij steeds ingaan op het geldende juridisch kader en de klacht vervolgens aan de hand van dat juridisch kader beoordelen.

Het juridisch kader met betrekking tot het cliëntenonderzoek

- 3.6 Als uitgangspunt geldt dat op grond van de Wwft op de bank de verplichting rust om te weten wie haar klanten zijn en wat zij met hun rekeningen doen. Dit doet zij door middel van een cliëntenonderzoek.⁵ Volgens artikel 8 lid 3 Wwft neemt een instelling (in dit geval de bank) redelijke maatregelen om de achtergrond en het doel van complexe of ongebruikelijk grote transacties, van transacties met een ongebruikelijk patroon of zonder duidelijk economisch of rechtmatig doel te onderzoeken en onderwerpt de gehele zakelijke relatie met de cliënt in dat geval aan een verscherpte controle. Een verscherpt cliëntenonderzoek kan inhouden dat onderzoek wordt gedaan naar besteding van gelden.⁶ Of sprake is van de hiervoor beschreven transacties dient te worden beoordeeld aan de hand van het profiel van de eenmanszaak dat bij de bank bekend is.⁷ De bank mag zelf invulling geven aan het cliëntenonderzoek. Zij mag dan ook zelf beoordelen welke middelen zij inzet, hoe zij onderzoek doet en (tot op zekere hoogte) hoever zij daarbij wil gaan. Als de bank onvoldoende informatie heeft om een beslissing te kunnen nemen over de uitkomst van het cliëntenonderzoek dan mag zij vervolgvragen aan de klant stellen. Wanneer op grond van het cliëntenonderzoek blijkt dat een klant van de bank een onaanvaardbaar risico met zich brengt of wanneer het cliëntenonderzoek mislukt doordat de klant de gevraagde informatie niet (voldoende) aanlevert, is de bank verplicht de relatie met deze klant te beëindigen.⁸

De opzegging van de bancaire relatie op grond van de ABV

- 3.7 De vrijheid om de bancaire relatie op te zeggen komt de bank ook toe op grond van artikel 35 ABV. Als de bank gebruik maakt van een overeengekomen bevoegdheid om de overeenkomst op te zeggen, moet de rechtsgeldigheid daarvan beoordeeld worden aan de hand van de overeenkomst en aan de hand van de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).⁹ Uit artikel 6:248 lid 2 BW volgt dat de bank geen gebruik kan maken van een overeengekomen bevoegdheid als dat, gelet op de omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor deze beoordeling is mede van belang dat uit artikel 2 lid 1 ABV in verbinding met artikel 35 ABV volgt dat een bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument en dat zij zich ook bij opzegging van de relatie met de consument aan haar zorgplicht moet houden.¹⁰

⁵ Artikel 3 lid 2 sub d Wwft.

⁶ Paragraaf 5.4, p. 30 van de Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), versie 21 juli 2020 (Ministerie van Financiën en Ministerie van Justitie).

⁷ Zie ook paragraaf 5.4, p. 59 van de Leidraad Wwft en Sw (DNB).

⁸ Artikel 5 lid 3 Wwft.

⁹ Artikel 6:248 lid 2 BW, opgenomen in de bijlage.

¹⁰ Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank mocht vragen stellen over de doelbestemming van de contante opnames

- 3.8 Gelet op hetgeen de commissie hiervoor in 3.6 heeft overwogen oordeelt zij dat de bank mocht vragen naar de doelbestemming van de contante opnames die in 2021 van de ondernemersrekening zijn opgenomen. De bank heeft toegelicht dat het in contanten opgenomen bedrag niet past bij het door de bank verwachte rekeninggebruik van de eenmanszaak. Zij heeft dit daarom als een ongebruikelijk(e) (grote) transactie gekwalificeerd. De commissie volgt de bank hierin omdat 44% van de bruto jaaromzet contant is opgenomen. Op grond van artikel 8 lid 3 van de Wwft was de bank gehouden een verscherpt cliëntenonderzoek uit te voeren. Zoals eerder overwogen kan dit inhouden dat de bank onderzoek doet naar de besteding van gelden (zie 3.6).

De tijdens het cliëntenonderzoek door de consument gegeven verklaringen

- 3.9 De bank heeft de consument gevraagd om toe te lichten waaraan hij de contante opnames heeft besteed. De consument heeft hiervoor eerder in de procedure drie doelbestemmingen gegeven:
- i. De eenmanszaakonderneming huurt zzp'ers in de zorg in en het salaris van de zzp'ers wordt contant betaald.
 - ii. De onderneming heeft een bedrag in contanten hebben uitgeleend aan de zus van de consument.
 - iii. Er is een bedrag 'naar [land] gegaan als bijdrage aan liefdadigheid'.

De onderbouwing van de door de consument gegeven verklaringen na de hoorzitting en de beoordeling daarvan

Ad i.

- 3.10 De informatie die de consument na de hoorzitting heeft aangeleverd bestaat uit een tweetal verklaringen van bedrijven waarin staat dat de consument hen tezamen € 37.500,- heeft verstrekt. Een bedrag van ruim € 17.000,- in contanten zou zijn aangewend voor de overname van een horecazaak. Een bedrag van € 20.000,- in contanten is aangewend voor de overname van een thuiszorgbedrijf. Verder heeft de consument een verklaring van een persoon overgelegd waarin staat dat de consument hem voor de levering van kozijnen € 6.000,- in contanten heeft gegeven.
- 3.11 Deze verklaringen kunnen echter geen deugdelijke onderbouwing vormen voor de onder i. gegeven verklaring. Kennelijk is de consument teruggekomen op zijn eerdere verklaring dat een deel van de contante opnames is besteed aan de inhuur/betaling van personeel. In plaats daarvan heeft hij ter onderbouwing verschillende andere verklaringen overgelegd van derden aan wie hij contant geld zou hebben betaald. Het is opvallend dat de consument zo laat in de procedure een geheel andere doelbestemming opgeeft die geheel afwijkt van de eerder door hem gegeven verklaring (zie hierboven onder i). Bovendien schiet de onderbouwing van de nieuwe verklaring tekort omdat deze alleen is onderbouwd met verklaringen van verschillende personen.

Het had in de rede gelegen dat de consument ook de onderliggende (overname- en leverings)contracten of andere relevante overnamedocumenten zou hebben overgelegd. Dat heeft de consument echter nagelaten. Omdat deze informatie ontbreekt, kan de bank niet verifiëren of de door de consument gegeven verklaring juist is en kan zij dit tegenover de toezichthouder niet verantwoorden.

Ad ii.

- 3.12 Met betrekking tot de onder ii. genoemde verklaring geldt het volgende. De bank stelt en zij heeft dit ook ter zitting nader toegelicht dat uit de overeenkomst van geldlening blijkt dat niet de eenmanszaak maar de consument dit bedrag aan zijn zus heeft geleend. De consument betwist dit niet. De commissie maakt uit het dossier op dat de overeenkomst van geldlening tijdens een eerder cliëntenonderzoek ook gebruikt is om contante opnames van de betaalrekening te verantwoorden. De overeenkomst van geldlening kan daarom niet (ook) dienen ter onderbouwing van de opnames van de ondernemersrekening. Het bedrag is immers maar één keer geleend en kan daarom maar één keer ter onderbouwing worden gebruikt.

Ad iii.

- 3.13 Met betrekking tot de onder iii. gegeven verklaring van het bedrag van € 35.000,- heeft de consument facturen overgelegd van de zorgreis waar hij zijn cliënten uit liefdadigheid mee naar toe heeft genomen. Volgens de consument heeft hij de verblijfskosten (€ 17.000,-) en overige kosten (€ 5.000,-) contant betaald. Dus in totaal € 22.000,-. In deze verklaring van de consument zit dus 'een gat' van € 13.000,- dat onverklaard is gebleven. Bovendien kan gelet op de destijds geldende wisselkoers slechts een bedrag van € 14.729,- worden verantwoord. Dit maakt het 'gat' tussen de door de consument gegeven verklaring over de kosten van de zorgreis en de daadwerkelijk bestede kosten nog groter.

De bank heeft het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg kunnen afronden

- 3.14 Gelet op de verklaringen van de consument mocht de bank zich op het standpunt stellen dat zij het cliëntenonderzoek naar de contante opnames van de eenmanszaak niet met goed gevolg heeft kunnen afronden. De consument heeft geen 'sluitende' onderbouwing gegeven voor zijn verklaringen over de doelbestemming van de contante opnames van de eenmanszaak. Het gebrek aan inzicht en objectieve en verifieerbare informatie brengt voor de bank risico's mee waardoor zij niet aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen. Hierdoor kan niet worden uitgesloten dat de producten en/of diensten van de bank oneigenlijk en/of onrechtmatig zullen worden gebruikt. Gelet op het vorenstaande was de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht om de bancaire relatie met de eenmanszaak te beëindigen.

De bank mocht de bancaire relatie met de consument opzeggen

- 3.15 De commissie oordeelt dat de bank in dit geval gebruik mocht maken van haar bevoegdheid op grond van artikel 35 ABV om de bancaire relatie met de consument te beëindigen. De beëindiging van de bancaire relatie in privé is in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De commissie acht het begrijpelijk dat de vertrouwensbreuk met de eenmanszaak (waarvan de consument de eigenaar is), doorwerkt in de bancaire relatie met de consument.¹¹ Daarnaast geldt dat de consument beschikt over een betaalrekening bij een andere bank. De consument heeft aangevoerd dat de gevolgen van de beëindiging groot zijn omdat hij bij de bank zijn hypothecaire geldlening voor zijn privéwoning heeft afgesloten. Uit de brieven van de bank waarin zij de opzegging/beëindiging aankondigt blijkt echter dat de beëindiging van de bancaire relatie geen gevolgen heeft voor de door de consument afgesloten hypothecaire geldlening.

De registratie in het CAAML-register

- 3.16 De bank heeft de gegevens van de consument in haar CAAML-register geplaatst voor de duur van vijf jaar. De consument vordert dat deze registratie wordt verwijderd.
- 3.17 De commissie overweegt dat het opnemen van de persoonsgegevens op de interne waarschuwingslijst een verwerking van persoonsgegevens is en moet voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).¹² Dat betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn. De bank moet op grond van artikel 6 lid 1 sub f van de AVG 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.¹³ Bij die verwerking dienen de criteria zoals opgenomen in artikel 5 AVG in acht te worden genomen. In artikel 5, eerste lid, onder b AVG is ten eerste bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden moeten worden verzameld en ten tweede mogen zij niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt. Lid 1 onder e van dat artikel bepaalt dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan voor het doeleinde 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.

¹¹ Zie in dat verband ook Rechtbank Amsterdam 2 mei 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:3167, r.o. 4.10 te vinden op www.rechtspraak.nl.

¹² 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.

¹³ Zie ook Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

- 3.18 De bank heeft toegelicht dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd omdat zij, dat wil zeggen de bank, niet (voldoende) heeft kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. Zij heeft met de opname van de persoonsgegevens van de consument in het CAAML-register tot doel te voorkomen dat opnieuw een relatie met de consument wordt aangegaan binnen de registratietermijn, zonder dat de risico's afdoende zijn gemitigeerd. Voormalige klanten van de bank worden in het CAAML-register geplaatst als de bank afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet (meer) kan voldoen aan haar wettelijke (Wwft) verplichtingen.
- 3.19 Gelet op de hiervoor genoemde maatstaf rechtvaardigen de door de bank aangevoerde omstandigheden de registratie van de gegevens van de consument in het CAAML-register. De bank heeft voldoende aangetoond dat zij een belang heeft bij de registratie. De consument heeft niet onderbouwd waarom zijn belang bij het verwijderen van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het handhaven ervan.
- 3.20 De commissie ziet geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de registratie te verwijderen. Ook is het de commissie wat betreft de duur van de registratie niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie zouden moeten leiden dat vijf jaar disproportioneel is. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een vermelding in het CAAML-register beperkt zijn, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank. De CAAML-registratie belet de consument niet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Dit klachtonderdeel van de consument wordt afgewezen.

Conclusie

- 3.21 De commissie concludeert dat de bank vragen mocht stellen over de doelbestemming van de contante opnames van de eenmanszaak van de consument en dat de bank gehouden was ook de bancaire relatie met de consument op te zeggen omdat zij dit cliënten-onderzoek naar de transacties van de eenmanszaak niet naar behoren kon afronden. De opzegging van de bancaire relatie met de consument is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar en de bank mocht de persoonsgegevens van de consument registreren in het CAAML-register voor de duur van vijf jaar. De klachten zijn ongegrond en de vorderingen zijn afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.22 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 van de ABV van belang. Dit beding heeft 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 s 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, onverwijld 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