

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0990

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. J. van der Beek, A.E. Tevel, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Wwft cliëntenonderzoek. Registratie persoonsgegevens IVR. De bank heeft in het kader van een cliëntenonderzoek naar de vennootschap van de consument vragen gesteld over de bedrijfsvoering en transacties op de zakelijke bankrekening. Deze vragen zijn ingegeven door sanctie wet- en regelgeving naar aanleiding van de militaire acties van Rusland in Oekraïne en de Wwft. Volgens de bank heeft de consument onvoldoende duidelijkheid gegeven en de twijfels van de bank over het naleven van sanctie wet- en regelgeving niet weggenomen. Daarop heeft de bank aangekondigd de bankrelatie met de consument te zullen beëindigen. Ook heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor zeven jaar opgenomen in het IVR. De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie mocht beëindigen. De bank mocht ook de persoonsgegevens van de consument registeren in het IVR. De registratieduur dient echter – gelet op artikel 34a lid 3 in samenhang met artikel 33 lid 3 Wwft – te worden verkort tot vijf jaar. De vorderingen zijn gedeeltelijk toegewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende informatie van de consument. De pleitnota van de gemachtigde van de consument zoals ingebracht tijdens de hoorzitting is aan het dossier gevoegd.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. R. Jeronimus, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 september 2025. Op de hoorzitting was de gemachtigde van de consument aanwezig samen met zijn kantoorgenoot mr. S. van Hemert. Namens de bank waren aanwezig: [naam 1], legal expert en [naam 2], legal counsel.

- 1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument is 50% aandeelhouder en bestuurder van een vennootschap. Hij bankiert zowel zakelijk als privé bij de bank.
- 2.2 De bank heeft de consument op 30 juni 2023 een vragenbrief gestuurd naar aanleiding van haar cliëntenonderzoek, om een beter beeld te krijgen van de activiteiten van de vennootschap van de consument en de transacties op de zakelijke rekening. De consument heeft daarop gereageerd en partijen hebben hierover verder gecorrespondeerd.
- 2.3 Bij brief van 13 maart 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bankrelatie met de consument beëindigt op 13 september 2024. Ook heeft de bank de consument bericht dat zijn persoonsgegevens worden geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister (IVR) van de bank voor de duur van zeven jaar.
- 2.4 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen deze besluiten van de bank. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Daarom heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vorderingen van de consument

- 2.5 De consument vordert herstel van de bancaire relatie; verwijdering van de registratie dan wel verkorting van de registratieduur; een schadevergoeding en een proceskostenvergoeding. Kort weergegeven heeft de consument daartoe het volgende aangevoerd.
- 2.6 De consument bestrijdt dat hij onvoldoende informatie heeft aangeleverd of onvoldoende heeft gereageerd op de vragen van de bank. Zo is er veelvuldig gecorrespondeerd tussen partijen en heeft de consument zich telkens tot het uiterste ingespannen om de vragen van de bank te beantwoorden. Daarbij waren enkele vragen van de bank disproportioneel en irrelevant. Die heeft hij niet beantwoord. Ook heeft de bank eisen aan de vennootschap gesteld die niet uitvoerbaar waren in de dagelijkse bedrijfsvoering. Zo eist de bank dat bij afnemers van de vennootschap wordt doorgevraagd wat er met de bij de vennootschap afgenomen goederen gaat gebeuren, ondanks dat de vennootschap beschikt over *end-user statements*. De consument heeft uitgebreid toegelicht wat voor maatregelen zijn vennootschap in het kader van Wwft-verplichtingen heeft genomen en hoe hij dit ook verder heeft uitgebreid de afgelopen jaren. Die maatregelen zijn voldoende. Ten aanzien van de contante stortingen van afnemers heeft de consument flinke aanpassingen gedaan, nota bene op basis van feedback van de bank waarna hij zelfs een compliment heeft gekregen van de bank. Het is voor de consument daarom onbegrijpelijk dat de bank terugkomt op de contante stortingen.

- 2.7 De bank heeft het cliëntenonderzoek kunnen uitvoeren en er is geen enkele aanwijzing dat er sprake is van ernstige risico's voor de bank. De bank had lichtere maatregelen kunnen treffen in plaats van de beëindiging van de relatie. Voor de consument betekent de beëindiging van zijn bankrekening dat hij geen toegang heeft tot essentiële betaalvoorzieningen, dat zijn verzekeringen via de bank zijn beëindigd en dat hij reputatieschade lijdt. Ook de registratie van zijn persoonsgegevens is op onjuiste gronden gedaan en is bovendien disproportioneel.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de beëindiging van de bankrelatie met de consument mocht aanzeggen en of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het IVR voor de duur van zeven jaar. Ook moet de commissie beoordelen of de bank gehouden kan worden een schadevergoeding en een proceskostenvergoeding te betalen aan de consument.

Het juridisch kader: het cliëntenonderzoek op grond van de Wwft en beëindiging van de bankrelatie

- 3.2 Als uitgangspunt bij de beoordeling of de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen geldt dat op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) op de bank de verplichting rust om te weten wie haar klanten zijn en wat zij met hun rekeningen doen.¹ Dit doet zij door middel van een (voortdurend) cliëntenonderzoek. 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. De informatieverzoeken van de bank moeten wel redelijk en proportioneel zijn.
- 3.3 Als een cliëntenonderzoek niet met een positief gevolg kan worden afgerond dan is de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht de relatie met deze klant te beëindigen.²

¹ Artikel 3 Wwft.

² Zie bijvoorbeeld Hof Arnhem-Leeuwarden 5 april 2022, ECLI:NL:GHAMS:2022:2602, Rb. Amsterdam 21 december 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:7691 en GC Kifid nrs. 2023-0093 en 2023-0087.

Deze vrijheid komt de bank ook toe op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV), waarin is bepaald dat de bank bevoegd is de bankrelatie met een consument te beëindigen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat. Hierbij is van belang dat uit artikel 2 lid 1 ABV volgt dat de bank bij de dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument. Daar staat tegenover dat in hetzelfde artikel een verplichting voor de consument is opgenomen om eraan mee te werken dat de bank aan haar verplichtingen tegenover toezichthouders kan voldoen (artikel 2 lid 2 ABV). De bank mag van die opzegbevoegdheid gebruikmaken, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)).

Mocht de bank in dit geval de bankrelatie opzeggen?

- 3.4 De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen. Zij zal dat hierna toelichten.
- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij de beëindiging van de relatie heeft aangezegd nadat zij het cliëntenonderzoek naar de vennootschap van de consument niet met positief gevolg heeft kunnen afronden. De bank is op grond van wet- en regelgeving verplicht transacties en haar relaties te screenen en monitoren. Onder relaties wordt ook verstaan partijen die 'betrokken' zijn bij de financiële diensten die de bank aanbiedt of bij de financiële transacties die de bank faciliteert op mondiaal niveau (bijvoorbeeld betalers, begunstigden, faciliterende banken en andere bekende tegenpartijen). Daarbij gelden op Europees niveau verschillende sanctiepakketten, welke mede naar aanleiding van de Russische invasie in Oekraïne van kracht zijn geworden. Bijzonder relevant in dit kader is Verordening (EU) nr. 833/2014³, die gaat over de beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren. De meest recente versies van deze verordening leggen de nadruk op omzeiling van sancties.
- 3.6 De bank is in dat kader verplicht te monitoren op mogelijke risico's ten aanzien van het omzeilen van sancties, maar ook klanten zijn verplicht te onderzoeken of tegenpartijen mogelijk sancties omzeilen of het risico daarop op de koop toenemen. De bank kan het zich als (mondiaal opererende) bank niet veroorloven om het risico op overtreding van sancties te accepteren, mede gelet op de (internationale) wet- en regelgeving die de bank heeft na te leven. De gevolgen van niet naleving kunnen voor de bank enorm zijn, zoals forse financiële sancties, reputatieschade en ingrijpen van de toezichthouders.
- 3.7 De bank heeft aangevoerd ten aanzien van de vennootschap van de consument zeer ernstige risico's te hebben geconstateerd, te weten de twijfels aan de naleving van relevante sanctie wet- en regelgeving die tegen Rusland van kracht zijn. De consument is verantwoordelijk voor het gebruik van en de risico's op de zakelijke rekening van de vennootschap.

³ Te raadplegen op www.eur-lex.europa.eu.

Deze risico's zijn door de consument als uiteindelijk belanghebbende (UBO) niet voldoende weggenomen en/of gemitigeerd, waardoor sprake is van een vertrouwensbreuk in de relatie met de consument. De bank is bevoegd de bancaire relatie te beëindigen en slechts in bijzondere gevallen kan afbreuk gedaan worden aan die bevoegdheid. De consument heeft zijn belang bij behoud van de privé bankrekening onvoldoende onderbouwd, mede gelet op het feit dat hij beschikt over een privé bankrekening bij een andere bank en hij zijn privé bankrekening bij de bank niet actief heeft gebruikt.

- 3.8 De commissie overweegt als volgt. De consument heeft meegewerkt aan het cliënt-onderzoek van de bank en antwoorden en toelichtingen gegeven op de vragen van de bank. Ook heeft de consument toegelicht onderzoek te hebben gedaan naar zijn afnemers en end-users verklaringen te hebben (daarin verklaart de afnemer geen sanctiewetgeving te overtreden). Verder heeft de consument aanpassingen aangebracht in de werkwijze ten aanzien van de contante geldstromen. De antwoorden en toelichtingen van de consument zijn voor de bank echter niet voldoende om haar zorgen weg te nemen. De bank heeft geconcludeerd dat voor haar sprake is van een onacceptabel risico bij het voortzetten van de relatie met de consument omdat de onderneming van de consument, kort gezegd, ten behoeve van haar afnemers (vracht)wagens levert nabij de grens van Rusland en de consument onvoldoende heeft gedaan om het risico te mitigeren dat de afnemers waaraan hij de wagens levert deze doorleveren aan Rusland en in strijd handelen met sanctiewetgeving. Zo heeft de onderneming voor een afnemer uit Kazachstan de gekochte voertuigen geleverd nabij de Finse grens met Rusland. Dat is volgens de bank geen logische locatie voor deze afnemer. Ook heeft de consument wagens geleverd aan een Finse afnemer welke onderneming actief is in de import- en export met Rusland. De consument heeft deze afnemer een end-user agreement laten ondertekenen, echter is dat voor de bank onvoldoende om de risico's te mitigeren.
- 3.9 De bank heeft aangegeven dat gelet op de producten die de onderneming van de consument levert en de ruime ervaring van de consument met internationale handel en zijn benodigde kennis van relevante (sanctie) wet- en regelgeving, het voor de hand had gelegen dat de consument (als vertegenwoordiger van de vennootschap) bij zijn afnemers de exacte redenen voor de gekozen afleverlocatie en de exacte bestemming van de wagens had uitgevraagd. Daarnaast worden de wagens met aanzienlijke waarde deels in contanten betaald wat volgens de bank opmerkelijk is. Zo is in de periode tussen 2021 tot en met 2024 in totaal een bedrag van € 2.9 miljoen aan contante gelden op de zakelijke rekening van de onderneming van de consument gestort. De stortingen zijn veelal afkomstig uit de verkoop van (nieuwe) vrachtwagens aan buitenlandse afnemers. Deze gang van zaken vormt voor de bank een risico omdat de exacte herkomst van de gelden onvoldoende inzichtelijk is, ondanks dat deze worden gemeld aan het FIU.
- 3.10 Onder de gegeven omstandigheden volgt de commissie de stelling van de bank dat ze meer van de consument mocht verwachten en dat zij, bij het niet voldoen aan de aanvullende voorwaarden die de bank heeft gesteld, de relatie niet kan voortzetten.

De bank heeft naar het oordeel van de commissie geen onredelijke of disproportionele eisen gesteld. De bank heeft het cliëntenonderzoek niet (positief) kunnen afronden en moet dan op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bankrelatie overgaan. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument zijn bankrekening bij de bank graag willen behouden, is de opzegging, gelet op de door de bank geconstateerde risico's en op grond van artikel 35 ABV, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

- 3.11 De commissie weegt hierbij mee dat de bank voldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij de uitvoering van het cliëntenonderzoek en het opzeggen van de relatie. Zo heeft de bank de consument verschillende keren de gelegenheid gegeven om aanvullende informatie te verstrekken en aanvullende maatregelen te treffen, zodat de bank haar cliëntenonderzoek goed kon afronden. De bank heeft bovendien een opzegtermijn van 6 maanden in acht genomen. Het is de consument die de bank onvoldoende in staat heeft gesteld om het cliëntenonderzoek positief te kunnen afronden en te voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft.
- 3.12 Daarbij komt nog dat, zoals de bank heeft betoogd, de consument zijn belang bij behoud van de privé bankrekening onvoldoende heeft onderbouwd, mede gelet op het feit dat de consument beschikt over een privé bankrekening bij een andere bank en hij zijn privé bankrekening bij de bank niet actief heeft gebruikt.
- 3.13 Het geheel van bovenstaande feiten en omstandigheden betekent dat de bank de bankrelatie moest opzeggen op grond van artikel 5 Wwft en naar het oordeel van de commissie ook mocht opzeggen op grond van artikel 35 ABV. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Het juridisch kader: de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR

- 3.14 De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)-gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de vordering van de consumenten, inhoudende verwijdering van de persoonsgegevens uit het IVR, ook betrekking heeft op de verwijdering van hun persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie.

- 3.15 De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarbij moet beoordeeld worden of de registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en of het beginsel van opslagbeperking van artikel 5 lid 1 onder e AVG in acht is genomen.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument opnemen in het IVR, en voor de duur van zeven jaar?

- 3.16 Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie en maatregelen ten aanzien van de bedrijfsvoering van de vennootschap van de consument noodzakelijk was voor het wegnemen van de zorgen die de bank heeft en de door haar geconstateerde risico's. De consument heeft deze zorgen onvoldoende kunnen wegnemen bij de bank. Hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet positief kunnen afronden gelet op de door haar geconstateerde risico's. Het feit dat de bank het cliëntenonderzoek niet positief heeft kunnen afronden is een omstandigheid die 'speciale aandacht' behoeft, omdat deze omstandigheid van belang is voor de veiligheid en integriteit van de bank. Daarbij heeft de bank aangevoerd dat er geen lichtere maatregel dan de interne registratie voor handen is. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie.
- 3.17 Ten aanzien van het tweede vereiste – dat van de proportionaliteit – geldt dat in artikel 5 lid 1 onder e AVG is bepaald 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.
- 3.18 De bank heeft hierover aangevoerd dat ze haar belang heeft afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de consument. Gelet op de ernst van het niet positief kunnen afronden van het cliëntenonderzoek naar aanleiding van de door de bank geconstateerde risico's; het voldoen aan de wettelijke verplichtingen voor de bank; de omstandigheid dat het 'slechts' een interne registratie betreft en de omstandigheid dat de consument zijn belang bij verwijdering onvoldoende heeft onderbouwd, hebben de bank doen besluiten om een registratietermijn van zeven jaar te hanteren. Deze registratieduur is volgens de bank niet in strijd met de vijfjaarstermijn zoals genoemd artikel 33 lid 3 Wwft. De registratie in het IVR gaat immers niet om het vastleggen van gegevens in het kader van de Wwft maar om het vastleggen van gegevens die nodig zijn voor een actieve zakelijke relatie en hoelang deze bij beëindiging van die zakelijke relatie bewaard moeten (en mogen) blijven. De Wwft is daarmee niet de reden voor de verwerking van de persoonsgegevens van de consument. Bovenstaande artikelen zijn naar de overtuiging van de bank dan ook niet van toepassing op de registratie in het IVR.

- 3.19 De commissie oordeelt als volgt. De bank heeft in verband met het cliëntenonderzoek uit hoofde van de Wwft informatie opgevraagd bij de consument. Anders dan de bank is de commissie van oordeel dat, nu de registratie van de consument is gebaseerd op de uitkomst van het Wwft-clientsonderzoek, deze persoonsgegevens, gelet op artikel 34a lid 3 in samenhang met artikel 33 lid 3 Wwft, in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR na vijf jaar moeten worden verwijderd.⁴ Dit brengt met zich mee dat de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR in ieder geval dient te worden verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie. Er zijn de commissie verder geen omstandigheden gebleken die maken dat de registratieduur nog verder moet worden verkort. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat deze registraties uitsluitend binnen de organisatie van de bank kunnen worden ingezien. De consument wordt niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Bovendien beschikt hij over een bankrekening bij een andere bank.

Schadevergoeding en proceskostenvergoeding

- 3.20 De vordering van de consument tot schadevergoeding kan niet worden toegewezen nu is geoordeeld dat de bank op juiste gronden is overgegaan tot het doen van de registratie en niet is gebleken dat zij daarbij de op haar rustende verplichtingen jegens de consument heeft geschonden. De verkorting van de duur van de registratie kan niet tot een ander oordeel leiden nu de registratie alsnog gedurende 5 jaar mag worden voortgezet en de verkorting van de duur voortkomt uit de omstandigheid dat de bank de gegevens die tot registratie hebben geleid heeft verkregen op basis van het Wwft-clientonderzoek. Daarbij neemt de commissie in overweging dat de schade ook onvoldoende is onderbouwd. De schadevordering komt gelet op het voorgaande niet voor vergoeding in aanmerking.
- 3.21 De consument heeft verder een proceskostenvergoeding gevorderd. Omdat de vordering van de consument gedeeltelijk is toegewezen, de registratieduur dient immers te worden verkort, oordeelt de commissie dat de consument een proceskostenvergoeding toekomt. Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document *Liquidatietarief Kifid behorende bij het Reglement Geschillencommissie Kifid*. De toe te wijzen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021). Dat betreft de tariefgroep van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Liquidatietarief Kifid.⁵ De consument is bijgestaan door een advocaat. De kosten van de procedure worden daarom vastgesteld op € 800,- (2 procespunten à € 400,- per punt voor een advocaat).

⁴ Zie GC Kifid 2025-0396.

⁵ Liquidatietarief Kifid vanaf 1 oktober 2023.

Gelet op de gedeeltelijke toewijzing van de vordering wijst de commissie 50% van deze kosten toe. Dat houdt in een bedrag van € 400,-. De bank dient dit bedrag aan de consument te vergoeden.

De slotsom

- 3.22 De commissie concludeert dat de bank met de opzegging van de bancaire relatie niet onaanvaardbaar heeft gehandeld en dat zij de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Wel dient de bank de registratieduur te verkorten tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de relatie met de consument.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank, binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak:

- de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de interne registers verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie en
- een bedrag van € 400,- aan proceskosten aan de consument vergoedt.

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 en de Algemene Bankvoorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2. Zorgplicht

1. (...)

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. (...)

Artikel 35. Opzegging van de relatie

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3 lid 1, 2, en 5

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

(...)

d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;

(...)

5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;

b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;

c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;

d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;

e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;

f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;

g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.

Artikel 5 lid 3

(...)

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.

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, vierde, zesde, zevende en negende 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 persoon identificerend 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;

b. van natuurlijke personen, zijnde uiteindelijk belanghebbenden als bedoeld in artikel 1, eerste lid:

1°. de identiteit, waaronder ten minste de geslachtsnaam en voornamen van de uiteindelijk belanghebbende; en
2°. de gegevens en documenten die zijn vergaard op basis van de redelijke maatregelen die zijn genomen om de identiteit van de uiteindelijk belanghebbende te verifiëren;

c. van vennootschappen of andere juridische entiteiten:

1°. de rechtsvorm, de statutaire naam, de handelsnaam, het adres met huisnummer, de postcode, de plaats van vestiging en het land van statutaire zetel;

2°. indien de vennootschap of andere juridische entiteit bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd, het registratienummer bij de Kamer van Koophandel en de wijze waarop de identiteit is geverifieerd;

3°. van degenen die voor de vennootschap of juridische entiteit bij de instelling optreden: de geslachtsnaam, de voornamen en de geboortedatum.

d. van trusts of andere juridische constructies:

1°. het doel en de aard van de trust of andere juridische constructie;

2°. het recht waardoor de trust of andere juridische constructie wordt beheerst.

3. Een instelling bewaart de in het eerste en tweede lid bedoelde gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie.

Artikel 34a

1. Persoonsgegevens, verzameld op grond van deze wet, worden door een instelling alleen verwerkt met het oog op het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme en worden niet verder verwerkt voor commerciële doeleinden of andere doeleinden die niet verenigbaar zijn met dat doel.

2. Een instelling verstrekt, alvorens een zakelijke relatie aan te gaan of een incidentele transactie te verrichten, informatie aan een cliënt over de krachtens deze wet geldende verplichtingen ter zake van de verwerking van persoonsgegevens met het oog op het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme.

3. Een instelling vernietigt de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33, derde lid, en 34, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. (...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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 Rechtmatigheid van de verwerking

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.