

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0471

(mr. L. van Berkum, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	18 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de bank na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de vertegenwoordiger van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar vertegenwoordiger de heer [naam 1] (gemachtigde Anti incasso). Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 2] (behandelaar beroepszaken), de heer [naam 3] (Senior Offboarding Analist) en de heer [naam 4] (AFC Ops KYC Exit 2 Service Lead).
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield bij de bank een betaal- en spaarrekening aan. Op 16 augustus 2024 heeft de bank de consument vragen gesteld over een aantal transacties op haar betaalrekening in het kader van haar cliëntenonderzoek. De consument heeft op deze vragen antwoord gegeven. Op 6 november 2024 heeft de bank de consument gewaarschuwd dat 'derdengebruik' op de betaalrekening niet is toegestaan, en als dat weer gebeurt de betaalrekening wordt geblokkeerd of beëindigd. Vanwege geconstateerde derdengebruik en het resultaat van het cliëntenonderzoek heeft de bank op 16 januari 2025 besloten de bankrelatie met de consument op te zeggen en haar persoonsgegevens voor vijf jaar op te nemen in de interne Bancaire Opzeggingshistorie en Verscherpte Acceptatiecriteria-lijst (BOVA-lijst). De consument vordert herstel van de bankrelatie en verwijdering van de registratie. De commissie oordeelt dat de bank op onjuiste gronden de bankrelatie heeft opgezegd en de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd.

3. De beoordeling

De klacht van de consument is gegrond

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie met de consument niet mocht opzeggen. Aangezien de opzegging aanleiding was voor de registratie op de BOVA-lijst, mocht de bank ook niet de persoonsgegevens van de consument registreren op die lijst.

Derdengebruik is geen terechte grond om de bankrelatie op te zeggen

- 3.2 Het is niet in de bankvoorwaarden opgenomen dat 'derdengebruik' verboden is. De voorwaarden omschrijven ook niet wat derdengebruik is. Deze twee feiten zijn door de bank bevestigd.
- 3.3 De verklaringen die de bank hierover heeft gegeven rechtvaardigen naar het oordeel van de commissie niet de opzegging van de bankrelatie. Zo stelt de bank dat zij derdengebruik niet concreet in haar voorwaarden heeft verboden, omdat zij niet wil uitsluiten dat iemand ergens op kan trakteren of iets voor kan schieten. Het is volgens de bank alleen niet de bedoeling dat iemand structureel de betaalrekening door een ander laat gebruiken. Verder stelt de bank dat *indirect* uit de voorwaarden volgt dat derdengebruik niet toegestaan is. De bank heeft verwezen naar de artikelen 1 en 15 van het Reglement Privérekening. Daarin staat dat men niet de betaalpas en pincode mag delen met een derde. Ook staat er met welke 'anderen' de betaalrekening kan worden gebruikt, namelijk de mederekeninghouder, gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige. Deze verklaringen van de bank veranderen niet de omstandigheid dat de bank en de consument geen afspraken hebben gemaakt over wat derdengebruik is en wat de gevolgen zijn voor de consument als daarvan sprake is op de betaalrekening.

De uitkomst van het cliëntenonderzoek is in dit geval ook geen terechte opzeggrond

- 3.4 Ook het cliëntenonderzoek¹ biedt in dit geval naar het oordeel van de commissie onvoldoende reden voor de opzegging van de bankrelatie.
- 3.5 Volgens de bank heeft de consument niet alle vragen beantwoord van het cliëntenonderzoek en dat brengt voor haar een onacceptabel risico met zich mee. Concreet heeft de bank verwezen naar de leenovereenkomst die zij aan de consument had gevraagd van de onderhandse leningen van [naam mevrouw] ter hoogte van ongeveer € 10.000,-. Deze leenovereenkomst heeft de bank niet van de consument ontvangen.

¹ Cliëntenonderzoek zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

- 3.6 De commissie is oordeelt dat de consument de transacties met de verklaringen en aanvullende stukken tijdig en voldoende onderbouwd heeft. De commissie oordeelt op basis daarvan dat het risico op witwassen in de gegeven omstandigheden zodanig klein is dat het geen opzegging van de bankrelatie rechtvaardigt.
- 3.7 De consument heeft namelijk verklaard dat [naam mevrouw] een familielid en vertrouwenspersoon is. De leenovereenkomsten met [naam mevrouw] zijn informeel, gebaseerd op vertrouwen, zonder rente en schriftelijke afspraken. De consument heeft de schriftelijke verklaring van [naam mevrouw] hierover meegestuurd bij de klacht. Verder heeft de consument verklaard dat een deel van de terugbetalingen aan [naam mevrouw] contant zijn gedaan van het geld dat zij heeft ontvangen na het verpanden van haar persoonlijke goederen. Ter onderbouwing hiervan heeft de consument meerdere beleenovereenkomsten meegestuurd. De consument heeft verder verklaard dat zij het bedrag had geleend om haar broer in het buitenland te onderhouden en (juridisch) te ondersteunen.

De registratie op de BOVA-lijst moet verwijderd worden

- 3.8 De BOVA-lijst is volgens de bank een interne lijst waarop de volledige naam en geboortedatum van oud-klanten worden bewaard als uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) volgt dat de bank de bankrelatie moet opzeggen. De commissie oordeelt dat de bank in dit geval de registratie van de persoonsgegevens van de consument op deze lijst moet verwijderen.
- 3.9 Aangezien de commissie hiervoor beslist heeft dat de bank de bankrelatie met de consument niet mocht opzeggen op basis van haar cliëntenonderzoek, is daarmee ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument op de BOVA-lijst onterecht.

De proceskosten worden op basis van het Liquidatietarief toegewezen

- 3.10 De consument heeft een vergoeding gevraagd voor de proceskosten. De commissie oordeelt dat de bank dit bedrag aan de consument moet vergoeden, omdat de vordering wordt toegewezen.
- 3.11 De hoogte van de proceskosten die toegewezen worden, wordt bepaald volgens het zogeheten Liquidatietarief van Kifid.²

² Zie 'Liquidatietarief Kifid (Vergoeding kosten voor rechtsbijstand)' op www.kifid.nl. Wanneer de toegewezen vordering niet in geld is uitgedrukt, gebruikt de commissie het tarief dat zij het meest passend vindt. De commissie kan op basis van de omstandigheden van het geval (bijvoorbeeld de aard en zwaarte van de zaak) beslissen om van het hiervoor beschreven uitgangspunt af te wijken. Daarbij kan de commissie ook beslissen dat geen kostenvergoeding wordt toegekend.

Doordat de toegewezen vordering van de consument van onbepaalde waarde is, sluit de commissie aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021). Dat betreft de tariefgroep voor de vorderingen van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit komt overeen met tariefgroep V van het Kifid liquidatietarief.³

- 3.12 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De kosten van de procedure voor de consument worden daarom vastgesteld op € 400,- (2 procespunten x het tarief van € 200,- voor beroepsmatig handelend professionals).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- de bankrelatie herstelt;
- de persoonsgegevens van de consument verwijdert van de BOVA-lijst en
- de consument een bedrag van € 400,- betaalt.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

³ Zie ook bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2025-0690, te vinden op www.kifid.nl.