

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0638

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	2 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	DHB Bank N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen DHB
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 3) het verweerschrift van DHB.
- 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 DHB hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument had een spaarrekening bij DHB Bank. DHB heeft deze rekening beëindigd omdat zij van oordeel is dat de consument niet langer past binnen het door haar gehanteerde risico-profiel. Volgens DHB hangt dit samen met de betrokkenheid van de consument bij geldstromen die eerder onderwerp zijn geweest van een onderzoek naar een andere klant van de bank. De consument is het daar niet mee eens. Hij stelt dat zijn inkomsten volledig verklaarbaar zijn, dat hij alle gevraagde informatie heeft verstrekt en dat DHB de beëindiging ten onrechte heeft gebaseerd op omstandigheden die betrekking hebben op een ander. De consument vordert dat de bankrelatie wordt hersteld en dat DHB zijn materiële en immateriële schade vergoedt. De commissie oordeelt dat DHB de spaarrekening mocht beëindigen. De vorderingen van de consument worden daarom afgewezen.

3. De beoordeling

DHB baseert de opzegging op artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden

- 3.1 De consument heeft in 2018 bij DHB Bank een online spaarrekening geopend. Aan deze spaarrekening was een betaalrekening bij ING gekoppeld als tegenrekening. Tussen partijen is niet in geschil dat DHB de spaarrekening van de consument per 1 december 2025 heeft beëindigd. De consument vindt dat DHB daartoe niet bevoegd was. Volgens hem heeft hij alle door DHB gevraagde informatie verstrekt, is de herkomst van zijn vermogen voldoende verklaard en heeft DHB de beëindiging ten onrechte gebaseerd op aannames uit het dossier van [mevrouw X], de moeder van zijn kinderen. De consument vordert herstel van de bankrelatie en vergoeding van materiële en immateriële schade.
- 3.2 DHB heeft de bankrelatie beëindigd met een beroep op artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van die bepaling kan zowel de klant als de bank de relatie opzeggen. Die bevoegdheid is niet onbeperkt. De opzegging mag, gelet op alle omstandigheden van het geval, niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Dat betekent dat DHB bij het gebruik van de opzeggingsbevoegdheid zorgvuldig moet handelen en rekening moet houden met de belangen van de consument. Daarbij mag DHB ook betekenis toekennen aan haar wettelijke taak als poortwachter van het financiële stelsel en aan haar verplichting om integriteitsrisico's te beoordelen en te beheersen.
- 3.3 Daarmee is het uitgangspunt van de consument te beperkt voor zover hij stelt dat DHB de relatie alleen mocht beëindigen als sprake was van een concrete verdenking van witwassen of als het cliëntenonderzoek in de zin van de Wwft niet kon worden afgerond. DHB heeft de opzegging niet uitsluitend daarop gebaseerd. DHB stelt dat zij het vertrouwen in de bankrelatie met de consument heeft verloren, omdat zijn risicoprofiel volgens haar is gewijzigd door zijn nauwe verwevenheid met het dossier van [mevrouw X]. De vraag is daarom of het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat DHB, gelet op wat uit het dossier blijkt, tot die conclusie is gekomen.

Het meewegen van informatie uit het cliëntenonderzoek naar [mevrouw X] is niet naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar

- 3.4 De consument heeft aangevoerd dat DHB zijn rekening feitelijk heeft beëindigd op basis van aannames over de privésituatie van een ander. Volgens hem had DHB uitsluitend zijn eigen financiële situatie moeten beoordelen. De commissie volgt de consument daarin niet. De informatie die DHB heeft verkregen in het kader van het klantonderzoek naar [mevrouw X] laat financiële transacties zien tussen de consument en [mevrouw X].

De informatie die DHB heeft verkregen uit het cliëntenonderzoek naar [mevrouw X] is daarom relevant voor de beoordeling of de opzegging van de spaarrekening van de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De informatie uit het cliëntenonderzoek naar [mevrouw X] maakt de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar

- 3.5 Naar het oordeel van de commissie volgt uit de toelichting die DHB heeft gegeven en die de consument niet heeft weersproken niet dat de opzegging van de spaarrekening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is op grond van de informatie uit het cliëntenonderzoek naar [mevrouw X]. Alleen al niet omdat daaruit blijkt dat wisselende verklaringen zijn gegeven over de achtergrond van betalingen tussen de consument en [mevrouw X].

Dat de consument zijn inkomsten heeft toegelicht maakt opzegging niet onaanvaardbaar

- 3.6 De consument heeft aangevoerd dat de opzegging niet gerechtvaardigd is omdat hij DHB op 21 september 2025 uitleg heeft gegeven over de herkomst van zijn spaargeld. Daarbij heeft hij toegelicht dat hij een eigen onderneming heeft, dat hij geld van zijn zakelijke rekening naar zijn privérekening overmaakt en dat hij daarnaast enkele betalingen heeft ontvangen van de Belastingdienst en een administratiekantoor. Volgens de consument blijkt hieruit dat zijn inkomsten volledig legaal en traceerbaar zijn.

- 3.7 Dit maakt de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. DHB heeft de bankrelatie namelijk niet beëindigd omdat zij de inkomsten van de consument als onrechtmatig of onverklaarbaar beschouwde. Uit de opzeggingsbrief en het verweer volgt dat DHB haar besluit heeft gebaseerd op de informatie die zij had verkregen over de geldstromen tussen de consument en [mevrouw X] en de vragen die daarbij volgens haar waren ontstaan. Dat de consument een verklaring heeft gegeven voor zijn eigen inkomsten, neemt daarom niet weg dat DHB betekenis mocht toekennen aan die overige omstandigheden.

Het uitblijven van aanvullende vragen maakt de opzegging ook niet onaanvaardbaar

- 3.8 Volgens de consument blijkt uit het feit dat DHB na zijn reactie geen aanvullende vragen meer heeft gesteld dat het cliëntenonderzoek was afgerond en dat geen grond meer bestond om de relatie te beëindigen.
- 3.9 Ook dit maakt de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Uit het enkele feit dat DHB geen nadere vragen heeft gesteld, kan niet worden afgeleid dat DHB gehouden was de bankrelatie voort te zetten. Evenmin volgt daaruit dat DHB haar beoordeling van de relatie niet meer mocht heroverwegen. DHB heeft toegelicht dat zij haar besluit mede heeft gebaseerd op informatie uit het onderzoek naar [mevrouw X] die zij later heeft betrokken bij haar beoordeling van de relatie met de consument.

De consument heeft onvoldoende toegelicht waarom het uitblijven van aanvullende vragen onder die omstandigheden aan opzegging in de weg stond.

De mededeling uit januari 2025 maakt de opzegging eveneens niet onaanvaardbaar

- 3.10 De consument heeft verder gewezen op een mededeling van DHB uit januari 2025 in het dossier van [mevrouw X]. Volgens de consument volgt daaruit dat DHB toen geen twijfels had over de herkomst van zijn gelden.
- 3.11 Ook deze omstandigheid maakt de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Een bank mag een bestaande klantrelatie blijven beoordelen aan de hand van nieuwe informatie die tijdens de looptijd van die relatie beschikbaar komt. Dat DHB op een eerder moment geen aanleiding zag om vragen te stellen over de herkomst van gelden van de consument, betekent niet dat zij haar beoordeling van de bankrelatie later niet mocht heroverwegen. Uit het dossier blijkt bovendien dat DHB haar beslissing mede heeft gebaseerd op informatie die pas nadien bij haar beoordeling is betrokken.

De gevolgen van de opzegging zijn onvoldoende zwaarwegend

- 3.12 De consument heeft aangevoerd dat de beëindiging voor hem ingrijpende gevolgen heeft, onder meer omdat hij advocaat is en reputatieschade vreest.
- 3.13 Ook dit maakt de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Daarbij weegt mee dat het in dit geval niet ging om een betaalrekening maar om een spaarrekening. DHB heeft onweersproken gesteld dat de consument daarnaast beschikte over een betaalrekening bij ING die als tegenrekening fungeerde. De consument heeft onvoldoende toegelicht waarom de beëindiging van uitsluitend deze spaarrekening voor hem zodanig verstrekende gevolgen had dat DHB de relatie daarom niet had mogen beëindigen.

Conclusie over de opzegging

- 3.14 Geen van de door de consument aangevoerde omstandigheden leidt tot het oordeel dat de opzegging van de spaarrekening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. DHB heeft daarom gebruik mogen maken van haar opzeggingsbevoegdheid op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden.

Ambtshalve toetsing

- 3.15 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

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.