

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0396

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. L. van Berkum, mr. J. van der Groen, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	22 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de algemene voorwaarden

Samenvatting

Wwft cliëntenonderzoek. Registratie persoonsgegevens IVR. De bank heeft in het kader van een cliëntenonderzoek aan de consumenten vragen gesteld over betalingen die zij vanaf hun betaalrekening aan derden hebben verricht. Volgens de bank hebben de consumenten onvoldoende duidelijkheid gegeven en de twijfels van de bank niet weggenomen. Hierop heeft de bank aangekondigd de bankrelatie met de consumenten te gaan beëindigen omdat zij het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. Ook heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten voor acht jaar opgenomen in het IVR. De commissie is van oordeel dat de consumenten onvoldoende informatie hebben verstrekt, waardoor de bank het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. Daarom mag de bank de bankrelatie beëindigen. De bank mocht de persoonsgegevens van de consumenten registreren in het IVR. De registratieduur dient – gelet op artikel 34a lid 3 jo. artikel 33 lid 3 Wwft – echter te worden verkort tot vijf jaar. De vorderingen worden 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende reactie van de bank van 12 maart 2025 en 6) de reactie daarop van de consumenten van 27 maart 2025.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 november 2024. De consumenten namen deel aan de hoorzitting, samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. L. Dragtenstein; advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.

Namens de bank namen deel: de heer [naam 3], juridisch medewerker en de heer mr. [naam 4], bedrijfsjurist.

- 1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de procedure enige tijd aangehouden om de consumenten in de gelegenheid te stellen om aanvullende informatie aan de bank te verstrekken. De consumenten hebben geen gebruik gemaakt van die mogelijkheid en zij hebben de commissie verzocht om uitspraak te doen.
- 1.5 Na de mondelinge behandeling is de commissie uitgebreid met de leden mr. J. van der Groen en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, naar een commissie bestaande uit vijf leden. Deze commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak nogmaals mondeling te behandelen. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben verschillende bancaire producten bij de bank afgenomen, waaronder een en/of-betaalrekening (hierna: de betaalrekening). Op de relatie tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing.¹
- 2.2 In juni 2023 heeft de bank in het kader van een cliëntenonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) vragen gesteld aan de consumenten over drie betalingen die zijn verricht vanaf de betaalrekening. Het ging om de volgende overboekingen:
 - een betaling van € 500,- op 29 juni 2022 naar een Italiaanse betaalrekening;
 - een betaling van € 270,- op 14 juni 2022 naar een betaalrekening bij een andere Nederlandse bank; en
 - een betaling van € 220,- op 31 januari 2022 naar een Franse betaalrekening.
- 2.3 Per brieven van 19 juni 2023, 4 juli 2023, 11 juli 2023, 13 juli 2023 en 17 juli 2023 heeft de bank vragen gesteld aan de consumenten over voornoemde transacties. De bank heeft verzocht om zo volledig en specifiek mogelijk toe te lichten wat de reden is van deze transacties en dit te onderbouwen met schriftelijke bewijsstukken.

¹ Alle in deze uitspraak genoemde bepalingen uit de ABV alsmede wet- en regelgeving zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.4 Op 7 juli 2023, 12 juli 2023 en 14 juli 2023 hebben de consumenten schriftelijk inhoudelijk gereageerd op het verzoek van de bank, waarin ze hebben uitgelegd waarom zij die betalingen hebben verricht. Zij hebben geen documentatie meegestuurd ter onderbouwing van hun antwoord.
- 2.5 Op 25 oktober 2023 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd waarin zij de consumenten heeft geïnformeerd dat zij de bankrelatie met hen zal gaan beëindigen met een opzegtermijn van drie maanden, omdat de consumenten niet (voldoende) hebben meegewerkt met het cliëntenonderzoek. In diezelfde brief heeft de bank te kennen gegeven dat zij de persoonsgegevens van de consumenten in het Interne Verwijzingsregister (hierna: IVR) heeft geregistreerd voor een periode van acht jaar.
- 2.6 De consumenten hebben zich bij de bank beklaagd over de opzegging van de bankrelatie en de registratie van hun persoonsgegevens. Een nadere uitwisseling van informatie en standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consumenten hun klacht bij Kifid hebben ingediend.
- 2.7 In afwachting van de uitkomst van de procedure bij Kifid heeft de bank de opzegging van de bankrelatie opgeschort.

De klacht en vorderingen

- 2.8 De consumenten vorderen voortzetting van de bankrelatie en verwijdering van hun persoonsgegevens uit het IVR. Ook vorderen zij vergoeding van de door hen gemaakte proceskosten ten bedrage van € 165,-.
- 2.9 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank de bankrelatie tussen partijen ten onrechte wenst te beëindigen en hun persoonsgegevens ten onrechte in het IVR heeft opgenomen. In dit verband voeren zij aan dat zij op geen enkele wijze (direct of indirect) betrokken zijn bij witwassen, de financiering van terrorisme of enig ander strafbaar feit. De consumenten zijn erg geschrokken van de beschuldigen door de bank. Bovendien ging het bij de overboekingen om zeer geringe bedragen en zijn de maatregelen van de bank niet proportioneel.
- 2.10 De overgeboekte bedragen waren bedoeld voor familieleden. Zo was de overboeking van € 220,- naar de Franse betaalrekening bestemd voor een broer van consument 1, die woonachtig is in Frankrijk. Het bedrag was bedoeld voor de aanschaf van merkkleding voor de zoon van de consumenten. In Frankrijk is die kleding goedkoper. De overboeking van € 270,- was bedoeld voor een andere broer van consument 1, die toen in Turkije woonde. Het was de bedoeling dat een zwager van consument 1, die woonachtig is in Italië en daar een grenswisselkantoor heeft, via zijn Nederlandse bankrekening voor de transactie naar de broer in Turkije zou zorgdragen. De overboeking van € 500,- was bedoeld voor de zus van consument 1, die in Italië woont. De consumenten wilden in de zomer 2022 op vakantie naar Italië en zij hebben toen aan de zus gevraagd om een appartement voor ze te huren.

Omdat de betaalrekening van de zus geblokkeerd was, hebben de consumenten het bedrag van € 500,- overgemaakt naar de betaalrekening van de schoonzus van de zus.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het over?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de bankrelatie met de consumenten mag beëindigen. Daarnaast dient de commissie te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht opnemen in het IVR voor de duur van acht jaar.

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 consumenten mocht beëindigen 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.² 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.
- 3.3 Als een cliëntenonderzoek niet (bijvoorbeeld doordat de klant geen of onvoldoende informatie heeft aangeleverd) of 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.³ Deze vrijheid komt de bank ook toe op grond van artikel 35 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).

² Artikel 3 Wwft.

³ 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.

De bank mag van die opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek).

Mag de bank de bankrelatie opzeggen?

- 3.4 De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie met de consumenten mag opzeggen. Zij zal dat hierna toelichten.
- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij de relatie met de consumenten heeft opgezegd omdat de consumenten onvoldoende informatie hebben verstrekt over de drie overboekingen, waardoor de bank het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. De bank heeft toegelicht dat zij een cliëntenonderzoek is gestart omdat de naam van de ontvanger van de betaling van € 270,- voor komt op een sanctielijst. De bank wenste daarom de achtergrond van een aantal transacties vast te stellen. De beperkte omvang van de bedragen doet daaraan niet af. Ondanks meerdere verzoeken van de bank aan (de advocaat van) de consumenten om nadere documentatie met betrekking tot de overboekingen aan te leveren, heeft de bank geen stukken ontvangen. Door gebrek aan (schriftelijke) documentatie kan de bank de door de consumenten gegeven verklaringen met betrekking tot de overboekingen niet verifiëren. Zo hadden de consumenten de overboekingen kunnen onderbouwen met bijvoorbeeld een orderbevestiging/factuur van de aangekochte kleding en vliegtickets en/of bewijsstukken van het verblijf in Italië. De in mei 2024 overgelegde door de begunstigden van de overboekingen ondertekende verklaringen zijn onvoldoende en bovendien twijfelt de bank aan de authenticiteit van deze verklaringen. Daarnaast hebben de consumenten over de transacties tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Hierdoor heeft de bank onvoldoende inzicht gekregen in de achtergrond van de transacties en is zij (nog steeds) niet in staat om aan haar wettelijke verplichting die voortvloeien uit de Wwft te voldoen; aldus de bank.
- 3.6 Naar aanleiding van deze toelichting van de bank overweegt de commissie het volgende. De consumenten hebben een toelichting gegeven op de door de bank in het kader van het cliëntenonderzoek gestelde vragen. Zij hebben, behoudens de verklaring van de begunstigden en hun eigen verzoek om nog meer stukken te mogen aanleveren, geen andere documentatie aan de bank verstrekt. De antwoorden van de consumenten zijn onvoldoende om de achtergrond van die overboekingen te kunnen vaststellen. De consumenten hebben daarmee niet voldoende meegewerkt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties, dan wel het risico weg te nemen. De bank heeft het cliëntenonderzoek daardoor niet (positief) kunnen afronden.
- 3.7 De bank moet dan op grond van artikel 5 lid 3 Wwft tot beëindiging van de bankrelatie overgaan. Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten hun producten bij de bank graag willen behouden, is de opzegging, ook gezien in het licht van artikel 35 ABV, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

De commissie weegt hierbij mee dat de bank voldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij de uitvoering van het cliëntenonderzoek en het opzeggen van de relatie. Hiervoor is van belang dat de bank de consumenten verschillende keren, ook nog tijdens interne klachtenprocedure en de procedure bij Kifid, in de gelegenheid heeft gesteld om aanvullende informatie te verstrekken. Van die mogelijkheden hebben de consumenten geen gebruik gemaakt. De consumenten hebben de bank onvoldoende in staat gesteld om het cliëntenonderzoek uit te voeren en daarmee te voldoen aan haar verplichtingen uit de Wwft. Dit betekent dat de bank de bankrelatie mocht opzeggen. Het is om deze redenen dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

- 3.8 De commissie merkt hierbij op dat de consumenten niet door de bank worden beschuldigd van enige strafbaar feit. De consumenten hebben onvoldoende stukken ter onderbouwing van hun verklaring verstrekt waardoor de bank niet kon vaststellen dat er geen sprake was van activiteiten waarvoor de Wwft in het leven geroepen is.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consumenten opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

- 3.9 Voorts is de commissie van oordeel dat de bank over mocht gaan tot opname van de persoonsgegevens van de consumenten in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Wél is de commissie van oordeel dat de registratieduur dient te worden verkort. Voor dit oordeel gaat de commissie uit van het volgende.
- 3.10 De bank heeft in haar verweerschrift toegelicht dat in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als omschrijving van de gebeurtenis (dat wil zeggen de reden waarom de consumenten zijn geregistreerd) is opgenomen dat er klantvragen zijn gesteld over betalingen en de klant het bestedingsdoel onvoldoende heeft toegelicht en geen documentatie heeft aangeleverd. Als gevolg hiervan speelt een verhoogd risico op terrorismefinanciering.
- 3.11 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.

- 3.12 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 (hierna: AVG). Daarbij moet beoordeeld worden:
1. 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
 2. of deze registratie proportioneel is gelet op artikel 5 lid 1 onder e AVG.
- 3.13 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie over bepaalde transacties op de betaalrekening noodzakelijk was voor een adequaat cliëntenonderzoek gelet op de verplichtingen die de bank op basis van de Wwft heeft. De consumenten hebben echter onvoldoende informatie verstrekt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties, dan wel het risico op witwassen of financieren van terrorisme weg te nemen. Hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Het feit dat de bank het cliëntenonderzoek niet 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.
- 3.14 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.
- 3.15 De bank heeft hierover aangevoerd dat ze haar belang heeft afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de consumenten. Gelet op de ernst van het niet kunnen afronden van het cliëntenonderzoek en het voldoen aan haar wettelijke verplichtingen voor de bank, de omstandigheid dat het 'slechts' een interne registratie betreft en de omstandigheid dat de consumenten hun belang onvoldoende hebben onderbouwd, heeft de bank doen besluiten om de registratietermijn van acht jaar te hanteren. De registratieduur van acht jaar is niet in strijd met de vijfjaarstermijn zoals genoemd artikel 33 lid 3 Wwft, aldus de bank.
- 3.16 De commissie oordeelt als volgt. Artikel 33 lid 3 Wwft bepaalt dat een instelling (in dit geval de bank) de via het cliëntenonderzoek verkregen 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 dient te bewaren. In artikel 34a lid 3 Wwft is bepaald dat een instelling de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33 lid 3 Wwft en artikel 34 Wwft (dus na vijf jaar) dient te vernietigen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

- 3.17 De bank heeft in verband met het cliëntenonderzoek uit hoofde van de Wwft informatie opgevraagd bij de consumenten. Zoals blijkt uit de omschrijving van de gebeurtenis in overweging 3.10 is de registratie van de consumenten gebaseerd op de uitkomst van dit Wwft-clientsonderzoek. Omdat het gaat om persoonsgegevens die verkregen zijn uit het cliëntenonderzoek uit hoofde de Wwft moet de bank deze persoonsgegevens, gelet op artikel 34a lid 3 jo. artikel 33 lid 3 Wwft, en dus ook de registratie van deze persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR na vijf jaar verwijderen. 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 of tot vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transacties (zoals genoemd in 2.2).
- 3.18 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 werken binnen de organisatie van de bank. De consumenten worden dus niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. Gelet op het voorgaande acht de commissie een registratieduur van vijf jaar proportioneel.
- 3.19 Gelet op het voorgaande dient de bank de registratie van de uit hoofde van het cliëntenonderzoek verkregen persoonsgegevens van de consumenten in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR te verkorten tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie of tot vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transacties (zoals genoemd in 2.2).

Proceskostenvergoeding

- 3.20 De consumenten hebben een proceskostenvergoeding gevorderd. Omdat de consumenten gedeeltelijk in het gelijk zijn gesteld oordeelt de commissie dat de consumenten een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht. De commissie stelt het door de bank te vergoeden bedrag vast op het door de consumenten gevorderde bedrag van € 165,-.

4. De beslissing

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

- de registratie van de uit hoofde van het cliëntenonderzoek verkregen persoonsgegevens van de consumenten in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie of tot vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transacties (zoals genoemd in 2.2) en
- een bedrag van € 165,- aan proceskosten aan de consumenten vergoedt.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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-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 voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

- 1. We zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen we op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. We streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven we naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.*
- 2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat we onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen we niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die we in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als we daarom vragen, de informatie en documentatie die we daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat we die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.*

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

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.*

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 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 Externe link :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.

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 persoonidentificerend nummer bevat en aan de hand waarvan de verificatie van de identiteit heeft plaatsgevonden;

2°. de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het document met behulp waarvan de identiteit is geverifieerd;

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 Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

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 (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, onverwijd 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 de betrokkene een kind is.