

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0220
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. M.L. Hendrikse,
leden en mr. K. van Oort, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 6 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Knab, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument is het er niet mee eens dat de bank heeft besloten om haar dienstverlening alleen nog via de app aan te bieden en het gebruik van de cardreader niet meer mogelijk te maken. De commissie is van oordeel dat de bank bij het inrichten van haar dienstverlening een hoge mate van beleidsvrijheid heeft. Dit kan anders zijn als zij deze vrijheid gebruikt op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Van dergelijke omstandigheden is niet gebleken. Dat betekent dat de bank de consument mag verplichten om gebruik te maken van de app. Ook is de commissie van oordeel dat de bank de consument mag vragen zich opnieuw te identificeren en dat zij haar klanten kan verplichten dit via de app te doen. De commissie wijst de vorderingen af.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 4) de dupliek van de bank.
- I.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.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De bank is in 2012 opgericht als volledig online bank. Klanten van de bank konden op twee manieren inloggen op hun persoonlijke bankomgeving, via een cardreader of met een app.
- 2.2 De consument houdt sinds 17 oktober 2016 een betaalrekening aan bij de bank. Bij het openen van de betaalrekening is gebruikgemaakt van de afgeleide identificatie methode, waarbij door middel van een identificerende storting vanaf een bankrekening op naam van de consument, identificatie heeft plaatsgevonden. De consument maakt gebruik van de cardreader om betalingen te verrichten.
- 2.3 Op de overeenkomst zijn (onder meer) de Overeenkomst en Voorwaarden Knab Betalen (particulier) van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Deze algemene voorwaarden bepalen voor zover relevant het volgende:

*“(...) **25. We kunnen de Algemene Voorwaarden veranderen (wijzigen)***

25.1 We kunnen de Algemene Voorwaarden veranderen (wijzigen). We laten het jou minimaal twee maanden van tevoren weten als we dat doen, behalve als de verandering van de voorwaarden in jouw voordeel is, het gevolg van veranderde wet- en regelgeving, een uitspraak van een rechter (of vergelijkbare instantie) of maatregelen van toezichthouders. Dan laten we je dit zo snel mogelijk weten en geldt de verandering direct.

25.2 Ben je het niet eens met de verandering? Laat het ons dan weten. Dan kun je jouw relatie of productie kosteloos opzeggen, tenzij er iets anders staat in de Productvoorwaarden en/of Productovereenkomst. Horen we niets van jou binnen de termijn die wij aangeven in de melding van de verandering? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt. (...)”

- 2.4 Per e-mail van (onder meer) 1 september 2020 heeft de bank de consument verzocht zich opnieuw te identificeren. Daarbij is aangegeven dat een rijbewijs niet voldoende is en dat de heridentificatie via de app moet worden uitgevoerd. Tevens is de consument erop gewezen dat zij, indien zij zich niet voor 22 september 2020 heridentificeert, vanaf dat moment beperkt toegang heeft tot de app en de bankomgeving.
- 2.5 Per e-mail van 30 maart 2021 schrijft de bank aan de consument – voor zover relevant – het volgende:

“(...) Na bijna tien jaar trouwe dienst, nemen we op 1 juli definitief afscheid van de cardreader. Vanaf dan kun je (betaal)opdrachten alleen nog bevestigen via de veiligere en gebruiksvriendelijkere Knab App.

(...)

De Knab App heeft alle functies van de cardreader inmiddels overgenomen. Je kon tot nu toe kiezen welke methode je wilde gebruiken, maar vanaf 1 juli vervangt de Knab App de cardreader dus definitief. We kiezen hiervoor in jouw belang. We weten dat sommige klanten de cardreader graag behouden, maar qua veiligheid en gebruiksgemak vinden wij het niet meer van deze tijd. De techniek van een smartphone is minder gevoelig voor fraude en phishing dan de techniek van de cardreader. (...)

- 2.6 Met ingang van 1 juli 2021 kan de consument daadwerkelijk geen gebruik meer maken van de bankrekening, omdat zij niet over de app beschikt.
- 2.7 Met ingang van 8 oktober 2021 is de betaalrekening van de consument door de bank geblokkeerd, omdat zij niet heeft voldaan aan de heridentificatieplicht.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert – zo begrijpt de commissie – (1) dat de beleidswijziging van de bank ten aanzien van het feit dat niet meer met een cardreader kan worden gebankierd, maar enkel via een app, wordt teruggedraaid, zodat de consument gebruik kan blijven maken van haar bankrekening en (2) te bepalen dat de consument zich niet opnieuw hoeft te identificeren en indien zij dit wel moet doen, dat de bank haar niet kan verplichten dit via de app te doen.
- 2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Door het beleid van de bank worden bepaalde groepen uitgesloten van een basisbehoefte, zijnde het aanhouden van een bankrekening. Dit is in strijd met artikel 1 van de Grondwet en artikel 90quater van het Wetboek van Strafrecht, nu sprake is van discriminatie en uitsluiting van personen. De consument wordt door het beleid van de bank gedwongen om een (dure) smartphone aan te schaffen, dit kan niet de bedoeling zijn. Bovendien is het gebruik van een app, blijkens berichtgeving van de politie, niet veiliger dan de cardreader. De bank handelt in strijd met haar zorgplicht door bankieren via de app verplicht te stellen. De consument vindt dan ook dat de eenzijdige wijziging die door de bank wordt doorgevoerd onredelijk is.
- 2.10 De consument stelt daarnaast dat de bank haar ten onrechte verzoekt zich in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) te heridentificeren via de app. Heridentificatie is op grond van de wet niet verplicht. Alleen nieuwe klanten dienen op een dergelijke wijze te worden geïdentificeerd, voor bestaande klanten geldt dit niet. Daarbij komt dat de heridentificatie alleen via de app kan en dat de bank ten onrechte een rijbewijs niet accepteert.

- 2.11 De consument stelt verder kosten te hebben gemaakt vanaf 1 juli 2021. Zij verzoekt dit mee te nemen in de uitspraak.

Het verweer

- 2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie dient een tweetal vragen te beantwoorden: (1) mag de bank de consument verplichten om te bankieren via de app?; en (2) is de consument verplicht zich te heridentificeren bij de bank?

Beoordeling klachtonderdeel 1: de klacht over het verplicht gebruik van de app

Oneerlijk beding algemene voorwaarden?

- 3.2 De commissie dient ambtshalve te toetsen of het beding in de algemene voorwaarden waar de bank zich op beroept (artikel 25) een oneerlijk beding betreft als bedoeld in de Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de richtlijn). Op grond van artikel 6:233 sub a Burgerlijk Wetboek (BW) is een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar indien deze onredelijk bezwarend is voor de consument.
- 3.3 Uit de “blauwe lijst” onder sub j in de bijlage bij de richtlijn volgt dat een beding als oneerlijk kan worden aangemerkt, indien deze tot doel of gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden, eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen. Lid 2 sub b van de bijlage bepaalt evenwel dat sub j niet in de weg staat aan bedingen waarbij de verkoper zich het recht voorbehoudt de voorwaarden van een overeenkomst voor onbepaalde tijd eenzijdig te wijzigen, als de verkoper (1) verplicht is dit zo spoedig mogelijk aan de consument te melden en (2) de consument de overeenkomst onmiddellijk mag opzeggen.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is van een oneerlijk beding in het onderhavige geval geen sprake. Het gaat hier om een overeenkomst voor onbepaalde tijd, zodat de bank op grond van lid 2 sub b van de bijlage bij de richtlijn in beginsel de voorwaarden van de overeenkomst eenzijdig mag wijzigen, als aan de genoemde voorwaarden is voldaan. De bank heeft in het wijzigingsbeding opgenomen dat de consument van een wijziging minimaal twee maanden van tevoren op de hoogte wordt gesteld, derhalve geruime tijd voor het ingaan van de wijziging.

Ook is in de voorwaarden bepaald dat de consument de overeenkomst kosteloos kan opzeggen, indien zij het niet met de wijziging eens is. Hiermee is aan de voorwaarden uit lid 2 sub b voldaan, zodat het wijzigingsbeding in de algemene voorwaarden niet als oneerlijk wordt aangemerkt.

Strijd met de redelijkheid en billijkheid?

- 3.5 De commissie stelt voorop dat als uitgangspunt geldt dat de bank een hoge mate van vrijheid toekomt in het bepalen van haar beleid, het wijzigen van haar beleid en het inrichten van haar dienstverlening. Gebruikmaking van deze bevoegdheid is in beginsel toegestaan, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij de beoordeling hiervan past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW.
- 3.6 Partijen zijn overeengekomen dat de bank de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden mag wijzigen. Dit is vastgelegd in artikel 25 van de algemene voorwaarden. Dit artikel bepaalt dat de bank (1) haar algemene voorwaarden kan wijzigen, (2) dat zij dit minimaal twee maanden van tevoren zal laten weten en (3) dat het de consument vrijstaat om de betaalrekening op te zeggen als zij het niet eens is met de (voorgenomen) wijziging.
- 3.7 De bank heeft toegelicht waarom zij de onderhavige beleidswijziging doorvoert. Daartoe heeft zij onder meer in haar e-mail van 30 juni 2021 aangegeven dat de cardreader niet meer veilig is en dat de bank veel last heeft gehad van “phishing” via de cardreader. Via de app kunnen op een veiligere manier betalingen worden verricht. Daarnaast is gebruik van de app makkelijker en sneller, aldus de bank.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie is de wijziging van de algemene voorwaarden, in die zin dat de consument voortaan alleen nog kan bankieren via de app, niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.¹ Daartoe is het volgende van belang.
- 3.9 De bank is in 2012 opgericht als volledig digitale (innovatieve) bank met een mobiele applicatie. Het komt de commissie gezien dit gegeven niet onredelijk voor dat de bank in haar dienstverlening de keuze maakt voor de nieuwste digitale technieken en dat de dienstverlening dus alleen nog mogelijk is via de app.

¹ Zie ook bijvoorbeeld Kifid nrs. 2021-0606 en 2021-0820, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.10 Daarnaast heeft de bank de consument op 30 maart 2021 bericht dat de mogelijkheid om via de cardreader te betalen komt te vervallen. De bank heeft hiermee voldaan aan de voorwaarden die artikel 25 algemene voorwaarden aan een dergelijke wijziging zijn gesteld, nu dit meer dan twee maanden van tevoren is en de consument haar bankrekening kosteloos kan opzeggen. De consument heeft hiermee voldoende tijd gehad om zich te beraden over een eventuele overstap naar een andere bank.
- 3.11 De bank heeft verder aangevoerd dat gebruik van de app veiliger is dan de cardreader en dat zij extra veiligheidsmaatregelen heeft moeten nemen in verband met het toenemende aantal gevallen van phishing via de cardreader. De consument betwist niet dat er sprake is van een toenemend aantal gevallen van phishing bij gebruik van de cardreader, maar betwist dat gebruik van de app veiliger is. Ter onderbouwing hiervan verwijst de consument naar een bericht van de politie, waaruit blijkt dat ook via een smartphone phishing kan plaatsvinden. De commissie overweegt dat het enkele feit dat ook via de app mogelijk sprake kan zijn van fraude, niet direct tot de conclusie leidt dat deze dan niet veiliger is dan de cardreader. Ook indien er sprake is van minder gevallen van fraude via de app is immers sprake van een verbeterde veiligheid en de consument heeft niet betwist dat hiervan sprake is. Van de bank wordt in dat kader ook verwacht dat zij maatregelen treft om fraude te voorkomen. Het komt de commissie niet onredelijk voor dat de bank die maatregelen in dit geval treft door middel van het verplicht stellen van bankieren via de app.
- 3.12 Dat de consument hinder ervaart doordat zij haar bankrekening bij de bank niet meer kan gebruiken is duidelijk, maar gezien het voorgaande is de door de bank doorgevoerde wijziging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Zorgplicht

- 3.13 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht schendt, doordat zij bepaalde groepen uitsluit van het gebruikmaken van het betaaldienstverkeer. Dit is door de bank betwist. De commissie is van oordeel dat van een zorgplichtschending door de bank geen sprake is. Hoewel de consument op zichzelf terecht aanvoert dat het belangrijk is dat iedereen toegang heeft tot het betaaldienstverkeer, maakt de wijziging van de bank dit niet onmogelijk. De consument heeft immers de mogelijkheid om bij een andere bank te bankieren, die niet volledig is gericht op online bankieren en de mogelijkheid biedt om anders dan via een app te bankieren. De consument is uiteraard niet verplicht om te kiezen voor een online bank. De consument wordt – en is – met deze wijziging dus niet uitgesloten van het betaaldienstverkeer en kan beschikken over een bankrekening.

- 3.14 Dat in de toekomst mogelijk ook andere banken dergelijke beleidswijzigingen gaan doorvoeren kan zo zijn, maar de commissie dient de wijziging te beoordelen naar de huidige situatie. Vooral nog is er geen aanleiding om te concluderen dat op korte termijn door alle banken de verplichting wordt opgelegd om via een app te bankieren en wordt de consument dus niet uitgesloten van het betaaldienstverkeer.
- 3.15 Volgens de consument heeft de AFM de wijziging van de bank als onredelijk bestempeld. Daarvan is echter geen sprake. Er zijn geen richtlijnen opgesteld door de AFM waaruit blijkt dat banken hun klanten niet mogen vragen te bankieren via een app.

Discriminatie

- 3.16 De consument voert verder nog aan dat sprake is van discriminatie jegens dan wel uitsluiting van niet-digitale klanten. Van discriminatie is sprake indien gelijke gevallen ongelijk worden behandeld. Dat is in het onderhavige geval niet aan de orde. Alle klanten van de bank worden immers gelijk behandeld, in die zin dat alle klanten van de bank alleen nog kunnen bankieren via de app. Er is dan ook geen sprake van ongelijke behandeling van gelijke gevallen. Hoewel het op zichzelf genomen juist is dat het beleid van de bank tot gevolg heeft dat bepaalde klanten geen gebruik meer zullen kunnen of willen maken van de dienstverlening van de bank, is hiermee geen sprake van discriminatie jegens niet-digitale klanten. Zij worden immers hetzelfde behandeld als de klanten van de bank die wel gebruik maken van de app, ook deze digitale klanten kunnen niet langer gebruik maken van de cardreader indien zij dit zouden willen.

Overleggen gegevens consument

- 3.17 De consument klaagt over het feit dat de bank in haar verweerschrift heeft vermeld op welke wijze de consument gebruik heeft gemaakt van haar betaalrekening. De consument verzoekt de commissie om haar te bevestigen dat de rekeningafschriften zijn vernietigd. De commissie kan dit verzoek van de consument niet volgen, nu de bank enkel een aanbod heeft gedaan tot het overhandigen van rekeningafschriften. In het dossier bevinden zich geen rekeningafschriften van de consument. De commissie kan derhalve ook niet overgaan tot vernietiging van deze stukken.

Conclusie klachtonderdeel I

- 3.18 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank de wijziging mag doorvoeren en dat zij de consument dus mag verplichten om via een app te bankieren. De vordering wordt op dit punt afgewezen.

klachtonderdeel 2: de klacht over de heridentificatie

3.19 De bank voert aan dat zij op grond van de Wwft gehouden is om haar klanten te identificeren, de identiteit te verifiëren en een afschrift van het identificatiebewijs te bewaren, alsmede voortdurende onderzoek naar klanten te verrichten. De bank heeft het door haar gehanteerde cliëntonderzoek per 1 oktober 2019 aangescherpt en het bijbehorende identificatieproces gewijzigd. Voor alle klanten wordt daarvoor een uniform proces gehandhaafd. De bank is begonnen met het identificeren van nieuwe klanten en per 1 juni 2020 is zij ook tot heridentificatie van bestaande klanten overgegaan, aldus de bank. De consument betwist dat op de bank een verplichting rust tot heridentificatie over te gaan.

Is de bank gehouden tot heridentificatie over te gaan?

3.20 Instellingen, waaronder de bank, zijn op grond van de Wwft verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Het cliëntenonderzoek moet de instelling, onder andere, in staat stellen de identiteit van de cliënt te verifiëren. Sinds 25 juli 2018 is de richtlijn (EU) 2015/849, ook wel de vierde anti-witwasrichtlijn genoemd, geïmplementeerd in de Wwft, wat heeft geleid tot aanpassingen van die wet. Die aanpassingen brengen mee dat de eisen aan het cliëntenonderzoek en de uitvoering daarvan verder zijn aangescherpt, waardoor het onderzoek in aangewezen gevallen opnieuw moet worden uitgevoerd. De relevante bepalingen uit de Wwft zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

3.21 In welke gevallen een instelling verplicht is het cliëntenonderzoek te verrichten is opgesomd in artikel 3 lid 5 Wwft. In aanvulling daarop dient een instelling redelijke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de gegevens die met het cliëntenonderzoek zijn verzameld actueel gehouden worden (artikel 3 lid 11 Wwft). Voor gevallen waarin het cliëntenonderzoek op grond van de Wwft, maar nog voor de implementatie van de vierde anti-witwasrichtlijn is verricht, is een overgangsbepaling in de Wwft opgenomen. Volgens artikel 38 Wwft moet een instelling er in die gevallen voor zorgen dat het cliëntenonderzoek bij eerste gelegenheid wordt verricht met inachtneming van de wijzigingen die de implementatie heeft meegebracht.² Met eerste gelegenheid wordt bedoeld het eerste moment dat door de cliënt contact wordt opgenomen met de instelling of het eerste moment waarop de instelling vanwege de risicogevoeligheid van de cliënt aanleiding vindt om het cliëntenonderzoek te verrichten. Instellingen dienen de gegevens en documenten die in het kader van het cliëntenonderzoek zijn gebruikt op opvraagbare wijze vast te leggen (artikel 33 Wwft).

² Zie Kamerstukken II 2017-2018, 34 808, nr. 3, p. 84-85.

- 3.22 Gezien het voorgaande rust op de bank, anders dan de consument stelt, wel degelijk een verplichting om het cliëntenonderzoek opnieuw te verrichten. Het cliëntenonderzoek is in het geval van de consument uitgevoerd op 17 oktober 2016, derhalve vóór de invoering van de vierde anti-witwasrichtlijn. De bank heeft onweersproken gesteld dat het cliëntenonderzoek dat destijds is uitgevoerd niet meer voldoet aan de vereisten uit de Wwft. Destijds is immers gebruik gemaakt van de afgeleide identificatie en zijn bovendien geen gegevens over het identiteitsbewijs van de consument vastgelegd, omdat er destijds geen kopie van het identiteitsbewijs aan de bank is verstrekt. De commissie is daarom van oordeel dat op grond van artikel 33 en 38 Wwft op de bank een verplichting rust om opnieuw onderzoek uit te voeren.
- 3.23 Uit het hiervoor onder 3.21 geschetste regelgevend kader blijkt bovendien dat de bank verplicht is redelijke maatregelen te treffen om de verzamelde cliëntgegevens actueel te houden. Deze verplichting is vastgelegd in een open norm. Welke maatregelen de bank treft om de verzamelde gegevens actueel te houden is een kwestie van beleidsvrijheid. In de door DNB opgestelde Leidraad Wwft en Sw van december 2020 is als voorbeeld opgenomen dat cliënten waarbij het risico op witwassen of financiering van terrorisme laag is, elke drie tot vijf jaar een herziening kan plaatsvinden.³ Dat de bank er op basis van haar risicobeleid voor heeft gekozen de gegevens van de consument in augustus 2021, zijnde vijf jaar na aanvang van de relatie, te actualiseren komt de commissie daarom niet onredelijk voor. Anders dan de consument stelt gaat het daarbij niet alleen om informatie die de bank nodig heeft om het risicoprofiel van de klant up-to-date te houden, maar (ook) om gegevens waarmee de identiteit van de consument kan worden geverifieerd.
- 3.24 Gezien het voorgaande rust op de bank wel degelijk een verplichting tot heridentificatie over te gaan.

Mag de bank de consument verplichten zich via de app te heridentificeren?

- 3.25 Het cliëntenonderzoek moet de instelling, onder andere, in staat stellen de identiteit van de cliënt te verifiëren. Die verplichting is een resultaatsverplichting.⁴ Hoe instellingen tot dat resultaat komen wordt overgelaten aan de instellingen zelf. In de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de AFM is hierover opgenomen dat het instellingen vrij staat om innovatieve oplossingen te bedenken voor de verificatie van de identiteit van cliënten, bijvoorbeeld via draagbare apparaten zoals smartphones.⁵

³ Zie DNB, Leidraad Wwft en Sw, december 2020, p. 19-22

⁴ Zie Ministerie van Financiën en het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), 21 juli 2020, par. 5.2.6

⁵ AFM, Leidraad Wwft en Sanctiewet, oktober 2020, p. 27.

In de Leidraad Wwft en Sw van DNB worden het gebruik van video-identificatie en verificatie, het uitlezen van de chip op het identiteitsdocument, een livenesscheck en het gebruik van een eID-middel als voorbeelden genoemd.⁶

- 3.26 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het de bank vrij staat om bij het (her)identificeren van haar cliënten te kiezen voor een online methode via de app. De eventuele gevolgen van de weigering om daaraan mee te werken komen daarom voor rekening en risico van de consument.⁷

Identificeren door middel van rijbewijs

- 3.27 De consument voert verder aan dat de bank ten onrechte geen rijbewijs accepteert bij het heridentificeren. De bank voert daartoe aan dat de app de NFC-chip uitleest en dat een rijbewijs niet over een dergelijke chip beschikt. Bovendien bevat het rijbewijs niet de volledige voornamen en geen gegevens over verblijfsstatus en nationaliteit, aldus de bank. Dit verweer slaagt. Zoals hiervoor onder 3.25 is overwogen staat het de bank vrij om bij het cliëntenonderzoek gebruik te maken van de chip op het identiteitsdocument. De bank mag er dus voor kiezen om vanwege die reden geen rijbewijzen te accepteren. Bovendien moet de bank op grond van artikel 33 lid 2 sub a Wwft in ieder geval de voornamen van de consument vastleggen en de bank stelt terecht dat een rijbewijs deze gegevens niet vermeldt.

Conclusie

- 3.28 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank de consument mag vragen zich te heridentificeren via de app en dat zij daarbij niet verplicht is om een rijbewijs te accepteren. De vordering wordt ook op dit punt afgewezen.

Kosten consument

- 3.29 De consument voert nog aan dat zij kosten heeft moeten maken voor de onderhavige procedure. Nu de consument in het ongelijk wordt gesteld, bestaat reeds om die reden geen aanleiding om de bank te verplichten de eventueel door de consument gemaakte kosten te voldoen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

⁶ Zie ook DNB, Leidraad Wwft en Sw, december 2020, p. 48-49.

⁷ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0606, 2021-0673, 2021-0783 en 2021-0820.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten

Artikel 3

1. Een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

2. Een beding wordt steeds geacht niet het voorwerp van afzonderlijke onderhandeling te zijn geweest wanneer het, met name in het kader van een toetredingsovereenkomst, van tevoren is opgesteld en de consument dientengevolge geen invloed op de inhoud ervan heeft kunnen hebben.

Het feit dat sommige onderdelen van een beding of een afzonderlijk beding het voorwerp zijn geweest van een afzonderlijke onderhandeling sluit de toepassing van dit artikel op de rest van een overeenkomst niet uit, indien de globale beoordeling leidt tot de conclusie dat het niettemin gaat om een toetredingsovereenkomst.

Wanneer de verkoper stelt dat een standaardbeding het voorwerp is geweest van afzonderlijke onderhandeling, dient hij dit te bewijzen.

3. De bijlage bevat een indicatieve en niet uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijk kunnen worden aangemerkt.

Artikel 4

1. Onverminderd artikel 7 worden voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding van een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten in aanmerking genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

2. De beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen heeft geen betrekking op de bepaling van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst, noch op de gelijkwaardigheid van enerzijds de prijs of vergoeding en anderzijds de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten, voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.

BIJLAGE

IN ARTIKEL 3, LID 3, BEDOELDE BEDINGEN 1. Bedingen die tot doel of tot gevolg hebben:

(...)

j) de verkoper te machtigen zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen;

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

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, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;
- 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.

(...)

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. De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64). (...)

Artikel 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 tot en met zesde en achtste 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;

(...)

Artikel 38

1. Ten aanzien van cliënten waarnaar reeds cliëntenonderzoek is verricht op grond van deze wet, zoals deze luidde voor inwerkingtreding van de Implementatiewet vierde anti-witwasrichtlijn, verricht een instelling het cliëntenonderzoek, bedoeld in artikel 3, eerste lid, bij eerste gelegenheid.

2. Onder eerste gelegenheid in de zin van het eerste lid wordt verstaan het eerste moment dat door de cliënt contact wordt opgenomen met de instelling of het eerste moment dat de instelling, met inachtneming van de risicogevoeligheid voor witwassen of financieren van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie, aanleiding vindt om het cliëntenonderzoek te doen plaatsvinden.

(...)