

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0043

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opzegging overeenkomst. De overeenkomst met de consument is onmiddellijk opgezegd vanwege ongebruikelijke activiteiten. De consument wil weten waarom de bank deze maatregel genomen heeft en of de bank daartoe mocht overgaan. Volgens de bank heeft zij op grond van artikel 23 Wwft een geheimhoudingsplicht en mag zij daarom niet meer toelichten. De commissie volgt dit standpunt niet. De commissie oordeelt dat de bank niet geldig heeft opgezegd omdat geen sprake is van één van de in de algemene voorwaarden opgenomen opzeggingsgronden. Dat de bank inmiddels bevoegd is tot opzegging vanwege de (niet-EER) woonplaats van de consument kan de opzegging niet alsnog geldig maken. De commissie is verder van oordeel dat de bank geen informatie hoeft te geven over haar cliëntenonderzoek. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) 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) een aanvullende reactie van de bank en 7) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer Valk en de bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw mr. [naam 1], advocaat van de bank.
- 1.3 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.
- 1.4 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 Op 21 februari 2024 heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van de bank van toepassing verklaard.¹
- 2.2 Op 30 maart 2024 heeft de bank de consument laten weten dat zij besloten heeft om de overeenkomst per direct te beëindigen na constatering van activiteiten, die in strijd zijn met haar algemene voorwaarden. Ze heeft de consument het volgende bericht gestuurd:

“We noticed unusual activities and discrepancies between your bunq account usage and what we normally observe in day-to-day banking behaviour. After careful consideration, we have reasonable grounds to believe that your bunq account is being used for activities that are not in line with our Terms & Conditions. Based on article 21.2 of our Terms & Conditions, we therefore have decided to terminate your account. The reason for terminating your account is: that we detected usage of your account generally related to service misuse for illegal activities that result in harm for bunq, our users, or other people. This is in violation of the “Duty of Care” section of our Terms and Conditions. As a result, we are no longer able to offer you our services and must close your bunq account, taking effect immediately. (...)”

- 2.3 Het banktegoed is daarna voor vier maanden aangehouden. De consument heeft contact opgenomen met de bank en gevraagd naar de reden voor deze beëindiging. De bank heeft hiervoor geen nadere toelichting willen geven. Tijdens de procedure heeft de bank aangegeven dat zij recent heeft ontdekt dat de consument geen inwoner meer is van de Europese Economische Ruimte. Dit is in strijd met haar algemene voorwaarden en ook een reden om de bancaire relatie met de consument op grond van 21.2 van de algemene voorwaarden per direct op te zeggen.

De klacht en vordering van de consument

- 2.4 De consument begrijpt niet waarom de bank zijn betaalrekening heeft opgezegd. Hij vordert dat de bank daar opheldering over geeft. Hij vindt ook dat hij recht heeft op de onderzoeksresultaten van de bank en wenst de Client Due Diligence (CDD) en Know Your Customer (KYC) rapporten van haar te ontvangen. Daarnaast vordert hij dat de bank het geblokkeerde bedrag van € 14.000,- vrijgeeft. De consument heeft in het klachtformulier aangegeven dat dit bedrag is verkregen uit een erfenis.

¹ De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Het verweer van de bank

- 2.5 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

Een opmerking vooraf

- 3.1 In het klachtformulier heeft de consument aangegeven dat de bank geld van hem onder zich houdt en hij heeft een bedrag van € 14.000,- opgevoerd als schade. Tijdens de klachtbehandeling heeft de bank dit banktegoed aan de consument uitgekeerd. De Geschillencommissie is bij haar beoordeling ervan uitgegaan dat dit onderdeel van de klacht is opgelost.

Waar gaat de klacht over?

- 3.2 Aan de commissie zijn ter beoordeling twee vragen voorgelegd: (1) heeft de bank de overeenkomst met de consument rechtsgeldig opgezegd en (2) heeft de consument recht op de onderzoeksresultaten van de bank?

Toetsingskader voor de opzegging

- 3.3 Het gaat hier om de opzegging van een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Wat betreft dat laatste heeft de Hoge Raad overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.² Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een opzegging onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.³

Opzegbevoegdheid (artikel 21.2)

- 3.4 De bank heeft de opzegging gebaseerd op artikel 21.2 van haar algemene voorwaarden. Deze bepaling noemt een aantal situaties waarin de bank de bevoegdheid heeft om de overeenkomst met de consument onmiddellijk te beëindigen. De commissie overweegt dat de bank op grond van dit artikel alleen maar onmiddellijk kan beëindigen als één (of meer) van de twaalf daarin genoemde situaties zich voordoet.

² Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.3. Zie ook HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent), overweging 4.4.2.

³ Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.

De bank moet daarbij wel aantonen dat bij de consument sprake is van één (of meer) van de genoemde situaties. In deze zaak heeft de bank in eerste instantie aangegeven dat de relatie is beëindigd vanwege 'vermoedens van onwettige activiteiten'. Later is daar de opzeggingsgrond 'de consument is niet woonachtig in een EER-land' bijgekomen.

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat bij de consument sprake is van gerechtvaardigde vermoedens van (één of meer) onwettige activiteiten. De bank heeft de reden van haar opzegging immers niet verder willen toelichten anders dan dat ze heeft gesteld dat er 'ongebruikelijke activiteiten waren geconstateerd die niet in lijn waren met het profiel van de consument'. Daardoor is niet komen vast te staan dat de eerste opzegging van de bank geldig is. De klacht van de consument is in zoverre gegrond.
- 3.6 Daarbij overweegt de commissie het volgende. Volgens de bank heeft zij op grond van artikel 23 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) een geheimhoudingsplicht en mag zij niet nader toelichten waarom zij de klantrelatie met de consument wil beëindigen. De commissie volgt dit niet. De bank moet op grond van artikel 16 Wwft ongebruikelijke transacties melden bij de 'Financiële Inlichtingen Eenheid' (FIU). Daarbij geldt het 'tipping-off' verbod van artikel 23 Wwft: de melding van een ongebruikelijke transactie moet achterwege blijven. De Wwft bevat echter geen verplichting tot geheimhouding van de reden voor de opzegging van de klantrelatie op grond van door de bank als onwettig of ongebruikelijk aangemerkte transacties.⁴
- 3.7 De tweede opzeggingsgrond 'de consument is niet woonachtig in een EER-land', is wel voldoende vast komen te staan. Dit is een in artikel 21.2 van de algemene voorwaarden genoemde situatie waarin de bank de bevoegdheid heeft om de overeenkomst met de consument onmiddellijk te beëindigen. Dat de bank inmiddels bevoegd is om de overeenkomst op te zeggen maakt de opzegging van de overeenkomst niet alsnog geldig, nu de bank zich op die situatie bij de opzegging niet heeft beroepen.

Heeft de consument recht op de resultaten van het cliëntenonderzoek van de bank?

- 3.8 De bank is niet verplicht om informatie over haar cliëntenonderzoek te delen met de consument. Voor zover de consument een beroep doet op het inzagerecht uit artikel 15 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) geldt dat dit inzagerecht niet zover gaat dat een bank nadere gegevens omtrent het cliëntenonderzoek aan hem moet verstrekken. In artikel 23 lid 3 Wwft is namelijk bepaald dat een instelling (in dit geval de bank) rechten als bedoeld in artikel 15 AVG buiten toepassing kan laten voor zover dat noodzakelijk en evenredig is om de geheimhoudingsplicht over onder andere meldingen en inlichtingen in het kader van de Wwft na te leven. Deze beperking van het inzagerecht is toegestaan op grond van de AVG.

⁴ Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2023-0407.

- 3.9 Op grond van artikel 15 AVG heeft een betrokkene (lees: de consument) recht om van de verwerkingsverantwoordelijke (lees: de bank) uitsluitel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen in die persoonsgegevens. Zo kan een betrokkene controleren of die gegevens juist zijn en rechtmatig zijn vastgelegd. Op grond van artikel 23 AVG kan er (door middel van nationale bepalingen) een uitzondering worden gemaakt op (onder andere) het recht op inzage zoals dat in artikel 15 AVG is geformuleerd onder meer ten behoeve van de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten (lid 1 sub d), waarbij steeds geldt dat een beperking noodzakelijk en evenredig moet zijn. Dat is met artikel 23 lid 3 Wwft bewerkstelligd.
- 3.10 De bank heeft op grond van de Wwft verschillende verplichtingen om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Zij heeft toegelicht dat een transactie een hit gaf in haar Transactie Monitoringssysteem. Daarna heeft zij activiteiten geconstateerd die niet in lijn zijn met haar 'Duty of Care' onderdeel uit de algemene voorwaarden en zij heeft gemeend op grond van de Wwft een cliëntenonderzoek in te moeten stellen.
- 3.11 Inzage in het proces van informatieverzameling en -selectie alsmede de besluitvorming van de bank op basis hiervan, kan tot gevolg hebben dat inzicht wordt gegeven in de werking en de triggers van het Transactie Monitoringssysteem waarmee de werking van dat systeem kan worden ondermijnd.⁵ De commissie is daarom van oordeel dat de bank ten aanzien van het inzage-recht op grond van artikel 23 lid 3 Wwft mocht volstaan met de enkele toelichting dat (1) er mogelijke onwettige activiteiten zijn gesignaleerd door haar Transactie Monitoringssysteem, (2) betalingstransactie(s) van de consument een hit gaven in het Transactie Monitoringssysteem en (3) zij op basis daarvan meende op grond van de Wwft een cliëntenonderzoek in te moeten stellen. Daarbij is de consument niet volledig verstoken gebleven van enige vorm van toelichting aangezien hij bekend is met het feit dat zijn betalingstransacties aanleiding zijn geweest voor het cliëntenonderzoek en hij wel inzage heeft in alle door hemzelf verrichtte betalingstransacties. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie:

- Verklaart het klachtonderdeel over de opzegging van de betaalrekening gegrond;
- Verklaart het klachtonderdeel over de inzage in de resultaten van het cliëntenonderzoek ongegrond;
- Beslist dat de bank de bankrelatie met de consument herstelt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- Beslist dat het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

⁵ Zie ook Rechtbank Den Haag van 9 september 2024, ECLI:NL:RBDHA:2024:14477

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 de wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

In deze bijlage zijn bepalingen opgenomen uit de algemene voorwaarden van bunq, Wwft en de Leidraad wwft en sw

Algemene voorwaarden bunq Personal 19/12/2023 – V24

21. Beleid inzake beëindiging en stopzetting

Artikel 21.2 Beëindiging door bunq

Soms moeten wij onze overeenkomst met jou beëindigen. Bijvoorbeeld als we bunq of jouw type rekening niet langer aanbieden. Als dit gebeurt, brengen we je hiervan twee maanden van tevoren op de hoogte.

In bepaalde situaties moeten we je toegang tot onze app blokkeren en/of onze overeenkomst met jou onmiddellijk beëindigen. Dit kan gebeuren als:

- *je je niet aan onze Algemene voorwaarden of gerelateerde documenten houdt;*
- *we dat wettelijk verplicht zijn;*
- *je insolvent wordt of kunt worden, of als er een insolventieprocedure tegen je wordt ingesteld;*
- *je niet langer bevoegd bent om je rekeningen zelfstandig te beheren, bijvoorbeeld als je wettelijk onbevoegd bent, onder bewind staat of om een andere reden niet langer wettelijk bevoegd bent om te handelen;*
- *je komt te overlijden;*
- *je ons valse informatie geeft, ons niet op de hoogte houdt of niet meewerkt aan onze onderzoeken waarbij je betrokken bent;*
- *we jou ervan verdenken onze diensten te gebruiken (of te hebben gebruikt) voor frauduleuze of illegale activiteiten, belastingontduiking, activiteiten die in strijd zijn met de openbare orde en/of goede zeden of enig ander misbruik;*
- *we denken dat je iemand anders toegang hebt gegeven tot je rekening;*
- *je een overeenkomst met ons schendt;*
- *uit ons onderzoek blijkt dat je risicoprofiel is veranderd;*
- *je geen inwoner meer bent van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte;*
- *we vermoeden dat je je rekening gebruikt voor commerciële doeleinden.*

Als we onze overeenkomst met jou beëindigen (om welke reden dan ook), worden alle rechten en licenties die we je hebben verleend onmiddellijk stopgezet en wordt je toegang tot onze app geblokkeerd. We zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de beëindiging en hebben geen verplichtingen tegenover jou. Wanneer je overeenkomst met ons wordt beëindigd, worden je schulden aan ons onmiddellijk opeisbaar. Je moet het volledige bedrag betalen dat je ons op dat moment verschuldigd bent.

In het geval dat bunq bepaalt dat de rekening van een klant wordt gesloten, behouden we ons het recht voor om alle transacties met betrekking tot die rekening nauwlettend te controleren. Indien nodig kunnen we gebruik maken van onze bevoegdheid krachtens de Algemene voorwaarden om geld op de rekening vast te houden of te bewaren als dit vragen oproept. We brengen de klant zo snel mogelijk op de hoogte van ons voornemen om dergelijke acties te ondernemen.

Lopende transacties (inkomend/uitgaand) kunnen worden onderworpen aan bijkomend onderzoek en we kunnen de klant vragen om meer details over elke transactie te verstrekken, om de beweegredenen en de achtergrond van de transactie(s) te begrijpen. We nemen onze zorgplicht serieus en stellen alles in het werk om de klant te informeren over alle acties die wij ondernemen in verband met de sluiting van de rekening. We kunnen je geld vasthouden nadat je rekening is gesloten om schulden die je ons verschuldigd bent, betalingen waarvoor je toestemming gaf voordat je rekening werd gesloten of legitieme claims of rechten van derden te dekken. We behouden ons het recht voor het resterende bedrag op je rekening in te houden en elke betaling afkomstig van een betaling met een credit- of debitcard terug te draaien.

Als je bij beëindiging van onze overeenkomst geld in een andere valuta dan de euro hebt, kunnen we ervoor kiezen dat geld in die valuta aan je over te maken of eerst om te zetten in euro voordat we het aan je overmaken.

Let op, na beëindiging is alle informatie die je hebt ingediend, geüpload of beschikbaar hebt gemaakt op of via onze diensten of die gerelateerd is aan je rekening mogelijk niet langer toegankelijk voor jou. bunq is niet verplicht om informatie opgeslagen in onze database op te slaan, te beheren, te verwijderen of door te sturen, behalve zoals vereist door de wet of uiteengezet in ons Privacybeleid.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Bepalingen betreffende cliëntenonderzoek

Artikel 23

1. Een instelling en de personen die werkzaam zijn voor een instelling zijn, behoudens voor zover uit deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit, verplicht tot geheimhouding jegens een ieder van:

a. een melding ingevolge [artikel 16](#) door die instelling;

b. nadere inlichtingen verstrekt ingevolge artikel 17 door die instelling;

c. het gegeven dat een melding of verstrekking aanleiding heeft gegeven tot een onderzoek naar witwassen van geld of financieren van terrorisme of dat het voornemen bestaat een dergelijk onderzoek te verrichten;

d. overleg over de naleving van artikel 16 met betrekking tot een transactie.

2 De instelling die ingevolge artikel 13, onderdeel c, gegevens of inlichtingen verkrijgt, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

3 Een instelling kan de rechten, bedoeld in artikel 15 van de Algemene verordening gegevensbescherming, buiten toepassing laten voor zover zulks noodzakelijk en evenredig is ter naleving van het bepaalde in het eerste en tweede lid.

(..)

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

6.6 Geheimhouding

Op Wwft-instellingen en de personen die voor hen werkzaam zijn, rust een algemene geheimhoudingsplicht met betrekking tot meldingen die de Wwft-instelling op grond van artikel 16 Wwft aan de FIU-Nederland heeft gedaan en over nadere inlichtingen die de Wwft-instelling op grond van artikel 17 Wwft aan de FIU-Nederland heeft verstrekt. Het feit dat een melding of informatieverstrekking aanleiding is voor het verrichten van een onderzoek naar witwassen of terrorismefinanciering of het bestaan van een voornemen om een dergelijk onderzoek te verrichten, dienen Wwft-instellingen en de personen die voor hen werkzaam zijn ook geheim te houden. Daarnaast zijn zij verplicht tot geheimhouding van overleg over de naleving van artikel 16 Wwft. In deze geheimhoudingsverplichting zit het tipping off verbod: Wwft-instellingen en de personen die voor hen werken mogen cliënten en derden niet op de hoogte brengen van het voorgaande en daarmee de kans vergroten dat zij de opsporing kunnen belemmeren. Wwft instellingen als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdelen a tot en met e, Wwft mogen hun cliënt mededelen dat een activiteit van deze cliënt onwettig is en de cliënt afraden deze activiteit uit te voeren. Het gaat hier bijvoorbeeld om advocaten, notarissen en belastingadviseurs, die trachten hun cliënt te doen afzien van een onwettige handeling. De mededeling mag echter niet meer inhouden dan het hier genoemde.

Bovengenoemde geheimhoudingsplicht rust op Wwft-instellingen en de personen die voor haar werkzaam zijn. Een ieder die kennisneemt van gegevens waarvan hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat ter zake van die gegevens op een Wwft-instelling bedoelde geheimhoudingsverplichting rust, is eveneens verplicht tot geheimhouding.

(..)