

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0250

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,  
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2025
Klacht van	De heer [naam 1], hierna te noemen: consument 1, en mevrouw [naam 2], hierna te noemen: consument 2, gezamenlijk te noemen: de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Clientonderzoek bij bestaande relatie. De consumenten houden producten aan bij de bank. De bank verzoekt hen vanaf 2018 om zich te (her-)identificeren. Volgens de consumenten neemt de bank ten onrechte geen genoegen met een kopie van het door hen ingestuurde bewerkte identiteitsbewijs. De commissie oordeelt dat de bank in het kader van haar verplichtingen op grond van de wet bevoegd is om te verzoeken om een onbewerkte kopie van het identiteitsbewijs en om dit te bewaren. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vorderingen zijn afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten hebben 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 consumenten nemen producten af van bij de bank.

- 2.2 Vanaf 10 juli 2018 heeft de bank de consumenten brieven gestuurd waarin staat dat de bank op grond van Europese wetgeving verplicht is om een kopie identiteitsbewijs (paspoort of ID-kaart) op te nemen in het dossier en dat dit in het dossier van de consumenten ontbreekt. De bank verzoekt de consumenten om een kopie van het paspoort of de ID-kaart aan te leveren. Dat kan via internetbankieren of op het kantoor van de bank.
- 2.3 Op 6 februari 2022 heeft consument 1 een bewerkte kopie van zijn paspoort ingediend bij de bank. Deze kopie is door de bank niet geaccepteerd.
- 2.4 De consumenten hebben zich hierover bij de bank beklagd. Een uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

#### *De klacht en vordering van de consumenten*

- 2.5 De consumenten vorderen dat de bank een bewerkte kopie van het identiteitsbewijs accepteert voor het identificatieproces. Daarnaast vorderen zij een (immateriële) schadevergoeding van € 4.850,- voor de aan de procedure met de bank bestede eigen tijd en inspanningen. Daartoe hebben de consumenten, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.6 De bank mag van de consumenten geen onbewerkte kopie van een identiteitsbewijs eisen en mag, als zij toch over een dergelijke kopie beschikt, die niet bewaren. Door wel een onbewerkte kopie te verlangen valt de bank de consumenten als particuliere rekeninghouders onnodig en disproportioneel lastig met administratieve verplichtingen. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) dient de identiteit bij aanvang van de overeenkomst te worden vastgesteld of zo snel mogelijk daarna. De werkwijze van de bank is ongegrond en in strijd met privacywetgeving. De consumenten zijn al meer dan 30 jaar klant bij de bank en de bank beschikt over alle relevante persoonsinformatie.
- 2.7 Bovendien hebben andere financiële dienstverleners de door de consumenten aangeleverde bewerkte identiteitsbewijzen wel geaccepteerd.
- 2.8 Ook verwijten de consumenten de bank dat zij hun verzoek om het versturen van pop-ups en de blokkering van de toegang tot de online omgeving gedurende de procedure bij Kifid te staken heeft afgewezen.
- 2.9 De consumenten beklagen zich er tot slot over dat de bank de bewerkte kopieën van het identiteitsbewijs van consument 1 heeft ingebracht in de procedure bij Kifid.

#### *Het verweer van de bank*

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

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie ziet zich in deze klacht voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de door de consumenten bewerkte kopie van het identiteitsbewijs te accepteren in het kader van identificatie en of de bank gehouden is de consumenten een schadevergoeding te betalen.

#### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 3.2 De bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de consumenten niet tijdig hebben geklaagd bij Kifid op grond van het toepasselijke reglement.
- 3.3 De commissie volgt deze stelling van de bank niet. Op grond van artikel 21 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege de met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens, zodat de commissie op grond van de bepalingen in het reglement waarnaar de bank verwijst geen reden ziet om de klacht niet behandelbaar te verklaren.

#### *De bank mocht het insturen van een onbewerkte kopie van het identiteitsbewijs als voorwaarde stellen*

- 3.4 De bank is, als financiële instelling in de zin van de Wwft, verplicht cliëntenonderzoek te verrichten. Het cliëntenonderzoek moet de instelling, onder andere, in staat stellen de identiteit van de cliënt te verifiëren. Een instelling dient ook redelijke maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat de gegevens die met het cliëntenonderzoek zijn verzameld actueel gehouden worden (artikel 3 lid 11 Wwft).<sup>1</sup>
- 3.5 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. 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 geactualiseerd, met inachtneming van de wijzigingen die de implementatie heeft meegebracht.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> De relevante artikelen uit de in de uitspraak genoemde wettelijke bepalingen zijn opgenomen als bijlage bij de uitspraak.

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

- 3.6 Bij bestaande cliënten, zoals de consumenten in dit geval, zal het cliëntenonderzoek opnieuw moeten plaatsvinden bij de 'eerste gelegenheid' (artikel 38 lid 1 Wwft). Onder 'eerste gelegenheid' wordt verstaan het eerste moment dat door de cliënt contact wordt opgenomen met de instelling of het eerste moment dat de instelling aanleiding vindt om het cliëntenonderzoek te doen plaatsvinden (artikel 38 lid 2 Wwft).
- 3.7 Over de vraag of de bank van de consumenten een onbewerkte kopie van hun identiteitsbewijzen mocht verlangen en deze mag bewaren oordeelt de commissie, in lijn met eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid en de Geschillencommissie van Kifid als volgt.<sup>3</sup> Artikel 3 lid 2 onder a en artikel 11 lid 1 Wwft bepalen dat als de cliënt een natuurlijk persoon is, diens identiteit wordt geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron. In de Uitvoeringsregeling Wwft is in artikel 4 een opsomming gegeven van documenten op basis waarvan kan worden voldaan aan die verplichting. Dat zijn onder meer een geldig paspoort, een geldige identiteitskaart of een geldig rijbewijs. Op grond hiervan is de bank bevoegd om van de consumenten te verlangen dat zij hun identiteit kan verifiëren aan de hand van een onbewerkte kopie van een dergelijk identiteitsbewijs.
- 3.8 De bank dient de gegevens en documenten met betrekking tot de consumenten die in het kader van het cliëntenonderzoek zijn gebruikt op opvraagbare wijze vast te leggen (artikel 33 lid 2 onder a Wwft). Op grond hiervan is de bank bevoegd om een onbewerkte kopie vast te leggen van het document aan de hand waarvan de identiteit van de consumenten is geverifieerd. De stelling van de consumenten dat andere financiële dienstverleners wel een kopie van de bewerkte identiteitsbewijzen hebben geaccepteerd doet daar niet aan af.
- 3.9 In het licht van het voorgaande oordeel van de commissie is de klacht van de consumenten over het ontvangen van pop-ups van de bank en de blokkering van de toegang tot de online omgeving ook ongegrond.

*Het inbrengen van de stukken van consument 1 door de bank in de procedure is niet onrechtmatig*

- 3.10 De consumenten hebben zich beklaagd over het door de bank bij Kifid in de procedure brengen van de bewerkte kopieën van het identiteitsbewijs van consument 1. De commissie merkt als eerste op dat zij zich kan voorstellen dat dit bij de consumenten tot vragen heeft geleid. De inbreng door de bank staat in contrast met het standaardverzoek van Kifid aan partijen om geen BSN of kopieën van het identiteitsbewijs in te sturen.
- 3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval echter gelegitimeerd stukken ingediend ter onderbouwing van haar stellingen in deze procedure welke relevant zijn voor het voorliggende geschil tussen partijen.

---

<sup>3</sup> Zie CvB Kifid 2023-0004, GC 2021-0606 en GC 2023-0714B, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), onder Uitsprakenregister.

Het betreft stukken die de consumenten zelf hebben gestuurd naar de bank. Daarnaast is niet gesteld of gebleken dat de consumenten hiervan nadeel hebben ondervonden.

*Conclusie*

- 3.12 De commissie heeft geconcludeerd dat de bank niet onrechtmatig of onzorgvuldig jegens de consumenten heeft gehandeld en dat de vorderingen dienen te worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Artikelen uit de Wwft

#### Artikel 3 lid 1, 2 en 11

- 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.  
(...)
- 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 5 lid 1

- 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, (...)
  - b. dit onderzoek heeft geleid tot het in artikel 3, tweede lid, aanhef en onderdelen a, b, c, e en f, derde en vierde lid bedoelde resultaat; en

- c. de instelling beschikt over alle identificatie- en verificatiegegevens en overige gegevens inzake de identiteit van de in artikel 3, tweede, derde en vierde lid, bedoelde personen.

#### Artikel 11 lid 1

1. Indien de cliënt, de insteller van een trust, de trustee van een trust, de vennoot van een personenvennootschap of de persoon bevoegd inzake het beheer van de personenvennootschap een natuurlijke persoon is, wordt diens identiteit geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron. Bij ministeriële regeling kunnen documenten, gegevens of inlichtingen worden aangewezen op basis waarvan kan worden voldaan aan het in de vorige zin bepaalde.

### **Uitvoeringsregeling Wwft**

#### Artikel 4 lid 1 en 3

- 1 Als documenten op basis waarvan kan worden voldaan aan artikel 11, eerste lid, eerste volzin, van de wet worden aangewezen:
  - a. een geldig paspoort;
  - b. een geldige Nederlandse identiteitskaart;
  - c. een geldige identiteitskaart die is afgegeven door het daartoe bevoegde gezag in een andere lidstaat en is voorzien van een pasfoto en de naam van de houder;
  - d. een geldig Nederlands rijbewijs;
  - e. een geldig rijbewijs dat is afgegeven door het daartoe bevoegde gezag in een andere lidstaat en is voorzien van een pasfoto en de naam van de houder;
  - f. reisdocumenten voor vluchtelingen en vreemdelingen;
  - g. vreemdelingendocumenten, afgegeven op grond van de Vreemdelingenwet 2000;
  - h. een voldoende betrouwbaar identificatiemiddel.

(...)
- 3 De identiteit van een cliënt als bedoeld in artikel 11, vierde lid, van de wet kan worden geverifieerd aan de hand van documenten, gegevens of inlichtingen uit betrouwbare en onafhankelijke bron.

### 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;
  - b. van natuurlijke personen, zijnde uiteindelijk belanghebbenden als bedoeld in artikel 1, eerste lid: (...)
- 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.
- 4 Een instelling beschikt over systemen die haar in staat stellen onverwijld en volledig te reageren op vragen van de Financiële inlichtingen eenheid en van de toezichthoudende autoriteit, waaronder:
  - a. de vraag of zij met een bepaalde cliënt een zakelijke relatie onderhoudt of gedurende een periode van vijf jaar voorafgaand aan het verzoek heeft onderhouden;
  - b. vragen over de aard van de relatie met de bedoelde cliënt.
- 5 De systemen, bedoeld in het vierde lid, voorzien in beveiligde kanalen die de vertrouwelijkheid van de in dat lid bedoelde verzoeken waarborgen.

### 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.