Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0252

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	13 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Beëindiging bancaire relatie. Wwft-cliëntenonderzoek. Rabobank heeft de bancaire relatie met de consument beëindigd omdat zij niet heeft voldaan aan diverse informatie- en documentatieverzoeken van Rabobank. Volgens Rabobank heeft zij daardoor haar cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Daarnaast heeft Rabobank de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in haar Gebeurtenissen-administratie en haar Intern Verwijzingsregister. De consument vordert herstel van de bancaire relatie en verwijdering van haar persoonsgegevens uit deze interne registers van Rabobank. Ook vordert zij een schadevergoeding van Rabobank. De commissie oordeelt dat de consument de vragen die Rabobank haar heeft gesteld onvoldoende heeft beantwoord en dat Rabobank daardoor haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. Rabobank heeft de bancaire relatie daarom mogen beëindigen en hoeft deze niet te herstellen. Rabobank hoeft de persoonsgegevens van de consument niet uit haar interne registers te verwijderen en geen schade aan de consument te vergoeden. Wel moet Rabobank de duur van de registraties verkorten tot vijf jaar. De commissie wijst de vorderingen gedeeltelijk toe.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 22 augustus 2025, 26 augustus 2025 en 8 september 2025 en 3) het verweerschrift van Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. F.J. Laagland, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 februari 2026. De consument heeft via *Microsoft Teams* aan de hoorzitting deelgenomen. Namens Rabobank zijn de heer [naam medewerker 1], medewerker veiligheidszaken, en mevrouw [naam medewerker 2] op de hoorzitting verschenen, bijgestaan door mr. Laagland voornoemd.

1.4 De consument en Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 7 juni 2024 heeft de consument bij Rabobank een betaalrekening (hierna: de betaal-rekening) geopend.

2.2 Op 13 juni 2024 heeft de consument € 2.400,-, bestaande uit twaalf biljetten van € 200,-, op de betaalrekening gestort.

2.3 Op 2 juli 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd met een verzoek om haar informatie en onderbouwende documentatie te verstrekken over de wijze waarop de consument in het bezit is gekomen van deze biljetten en de herkomst daarvan.

2.4 Op 8 juli 2024 heeft de consument per e-mail geantwoord op de vragen van Rabobank. In haar e-mail staat de volgende passage:

"(...) Het betreft hier een bedrag uit een spaarpot. Gezien de moeilijke economische tijden werd het tijd om de spaarpot te legen welke jarenlang gevuld werd met bedragen ontvangen op verjaardagen in het verleden. (...)"

2.5 Op 12 december 2024 heeft Rabobank per e-mail bij de consument aanvullende informatie opgevraagd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) In uw mail heeft u aangegeven de gelden voor verjaardag etc. te hebben verkregen.
Kunt u toelichten hoe de personen die u de coupures hebben gegeven hieraan zijn gekomen? (...)"

De consument heeft niet op deze e-mail van Rabobank gereageerd.

2.6 Op 20 december 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. In deze brief staat de volgende passage:

"(...) We vragen u nogmaals om een aantal gegevens op te sturen. Stuurt u ze op vóór 27 december 2024? Zo kunt u bij ons uw bankzaken blijven doen. Stuurt u niets op? Dan kan dit betekenen dat we de klantrelatie moeten heroverwegen.

Welke gegevens hebben we nodig?
In uw mail heeft u aangegeven de gelden voor verjaardag etc. te hebben verkregen.
Kunt u toelichten hoe de personen die u de coupures hebben gegeven hieraan zijn gekomen?

U heeft verklaard dat het om gespaard geld gaat, wat u liever op een spaarrekening bij een bank heeft staan.
Ook gaf u aan de gelden voor uw dochter haar huwelijksreis, volgend jaar, te willen gebruiken. (...)"

De consument heeft niet gereageerd op deze brief van Rabobank.

2.7 Op 2 januari 2025 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Wij hebben u eerder gevraagd om gegevens op te sturen om ons klantenonderzoek compleet te maken. Dit hebben wij, ondanks meerdere herinneringen, nog steeds niet ontvangen.

We vragen u nogmaals om de gegevens zoals aangegeven in de brief 'Informatieverzoek' op te sturen. Stuurt u deze op vóór 16 januari 2025? (...) Het is belangrijk dat u de ontbrekende informatie op tijd doorgeeft. Anders blokkeren we na 16 januari 2025 namelijk een aantal bankzaken. (...) Stuurt u niets op? Dan kan dit betekenen dat u geen klant bij ons kunt blijven. (...)"

2.8 Op 9 januari 2025 heeft de consument € 2.400,- overgeboekt van de betaalrekening naar haar betaalrekening bij ASN Bank N.V., handelend onder de naam SNS (hierna: SNS).

2.9 Op 22 januari 2025 heeft de consument een brief naar Rabobank gestuurd. In deze brief staat de volgende passage:

"(...) Ik betwist de noodzaak en de rechtmatigheid van uw verzoek om gedetailleerde verklaringen over de bronnen van geldsommen die mij gedurende tien jaar als verjaardagsgeschenken zijn geschonken. Een dergelijk verzoek is niet alleen buitensporig maar ook in strijd met het principe van proportionaliteit zoals vastgelegd in de Nederlandse wetgeving.

Mijn Verklaring:

Ik bied hierbij aan een algemene verklaring te verstrekken waarin ik bevestig dat de ontvangen bedragen geschenken waren ter gelegenheid van mijn verjaardagen gedurende een periode van minimaal 10 jaar, zonder de noodzaak om elke afzonderlijke gift te specificeren. Ik beschouw dit als een adequate en redelijke oplossing die voldoet aan de vereisten van klantdue diligence onder de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), zonder onnodige inbreuk op mijn privacy, alsmede de privacy van mijn vrienden en familie die mij verjaardagsgeschenken hebben gegeven. (...)"

2.10 In reactie op deze brief van de consument heeft Rabobank op 1 april 2025 een brief naar de consument teruggestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Vanaf 2 juni 2025 bent u geen klant meer bij Rabobank. U kunt dan uw rekeningen en andere producten bij ons niet meer gebruiken. We nemen uw gegevens op in ons Intern Verwijzingsregister (IVR). (...)

Doordat u geen plausibele verklaring en geen documentatie heeft aangeleverd, kunnen wij het cliëntenonderzoek niet afronden zoals beschreven staat in artikel 3 lid 2 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Daarom zijn wij op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht de klantrelatie met u te beëindigen. Voor wat betreft de opzegging doen wij tevens een beroep op artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. (...)

We registreren de gegevens vanaf 31 maart 2025 voor 6 jaar. De registratie vervalt op 31 maart 2031. (...)"

2.11 Op 24 juli 2025 heeft de consument Rabobank een e-mail gestuurd. In deze e-mail maakt zij bezwaar tegen de registratie door Rabobank van haar persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister en tegen de beëindiging door Rabobank van de bancaire relatie tussen partijen. Op 7 augustus 2025 heeft Rabobank het bezwaar van de consument per e-mail gemotiveerd afgewezen.

2.12 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.13 De consument vordert dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen herstelt en dat Rabobank haar persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister verwijdert. Daarnaast vordert de consument van Rabobank een schadevergoeding van € 5.000,-, met de wettelijke rente hierover vanaf 1 april 2025 tot de dag van de algehele betaling.

2.14 De consument vindt dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen ten onrechte heeft beëindigd en haar persoonsgegevens ten onrechte heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister. In dit verband voert de consument, samengevat, het volgende aan:

a. Op 13 juni 2024 heeft de consument een contante storting van € 2.400,- op de betaalrekening gedaan. Dit bedrag betrof verjaardagsgeschenken die de consument over een langere periode heeft ontvangen van vrienden en familie.
b. In plaats van proportioneel te handelen is Rabobank een cliëntenonderzoek gestart en heeft Rabobank geëist dat de consument informatie aan Rabobank zou verstrekken over de herkomst van de privégiften. Deze handelwijze is disproportioneel aangezien het om een eenmalige storting van € 2.400,- gaat.
c. Op 22 januari 2025 heeft de consument schriftelijk bezwaar bij Rabobank ingediend en een algemene verklaring aan Rabobank verstrekt. Ondanks dat dit een redelijke verklaring is heeft Rabobank hierop geen enkele inhoudelijks reactie gegeven. Rabobank heeft het beginsel van hoor en wederhoor genegeerd.
d. Op 1 april 2025 heeft de consument bericht van Rabobank ontvangen dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen per 2 juni 2025 zou beëindigen en dat Rabobank de persoonsgegevens van de consument vanaf 31 maart 2025 voor de duur van zes jaar zou registreren in het Intern Verwijzingsregister. Deze registratie in het Intern Verwijzingsregister is juridisch onhoudbaar omdat Rabobank deze registratie niet heeft onderbouwd met enig strafbaar feit. De registratie tast de zakelijke reputatie van de consument aan en ondermijnt het vertrouwen in haar beroepsuitoefening. Door de registratie is de consument ernstige beperkt bij het uitvoeren van haar werk als tolk. Door de registratie ondervindt de consument belemmeringen bij het openen van een zakelijke bankrekening bij andere banken.
e. Als zzp'er is de consument afhankelijk van toegang tot betrouwbare bancaire diensten. De beëindiging van de bancaire relatie tussen partijen tast echter de continuïteit van haar onderneming aan. Daardoor lijdt de consument materiële en immateriële schade.

Het verweer van Rabobank

2.15 Rabobank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen in de kern de vragen voor of Rabobank de bancaire relatie tussen partijen moet herstellen en of Rabobank de persoonsgegevens van de consument moet verwijderen uit het Intern Verwijzingsregister. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 Onder 2.13 en 2.14 is weergegeven wat het standpunt van de consument met betrekking tot de beëindiging van de bancaire relatie is.

3.3 Daartegenover huldigt Rabobank het standpunt, samengevat, dat zij de bancaire relatie met de consument terecht heeft beëindigd en dat Rabobank deze niet hoeft te herstellen. Rabobank licht dit standpunt als volgt toe.

3.4 Rabobank was wettelijk verplicht om de bancaire relatie tussen partijen op te zeggen. Artikel 3 lid 2 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) bepaalt dat Rabobank doorlopend cliëntenonderzoek moet verrichten. Rabobank is verplicht om voortdurend controle uit te oefenen op de zakelijke relatie met de consument en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties. Rabobank heeft de consument in het kader van het doorlopend cliëntenonderzoek vragen gesteld over de contante storting en dan vooral over de herkomst van de twaalf biljetten van € 200,-. De consument heeft aangegeven dat de contante storting afkomstig is van cadeaus van verjaardagen, maar heeft Rabobank geen documenten toegestuurd waar dat uit blijkt. Rabobank heeft om die reden haar cliëntenonderzoek niet kunnen afronden en was op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht de bancaire relatie met de consument op te zeggen.

3.5 Daarnaast voert Rabobank aan dat zij de bancaire relatie met de consument op grond van artikel 35 in verbinding met artikel 2 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV) rechtmatig heeft beëindigd. De omstandigheden van het geval kunnen volgens Rabobank meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Rabobank van deze contractuele opzeggingsbevoegdheid gebruik maakt. De beoordeling of sprake is van een onaanvaardbare opzegging komt volgens Rabobank neer op een belangenafweging tussen partijen.

Rabobank is van mening dat in dit verband mede van belang is dat de consument op grond van artikel 2 ABV in verbinding met artikel 3 en artikel 5 Wwft verplicht is eraan mee te werken dat Rabobank aan haar verplichtingen tegenover toezichthouders kan voldoen en om de verzochte informatie te verstrekken. De consument heeft ondanks vele verzoeken van Rabobank de gestelde vragen niet (volledig) beantwoord of met stukken onderbouwd. Het voorgaande is voor Rabobank reden geweest om de bancaire relatie met de consument op te zeggen.

3.6 Rabobank neemt verder het standpunt in dat zij de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister heeft mogen opnemen en dat Rabobank deze niet hieruit hoeft te verwijderen. Rabobank licht dit standpunt als volgt toe.

3.7 De grondslag voor de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister is het gerechtvaardigd belang van Rabobank als bedoeld in artikel 6 lid 1 aanhef en sub f van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Rabobank heeft als doel met de registratie in het Intern Verwijzingsregister om de Rabobank Groep te waarschuwen vanuit het oogpunt van veiligheid en integriteit van Rabobank voor de integriteitsissues die zij bij de consument heeft geconstateerd. De feiten en omstandigheden die in deze zaak tot de registratie in het Intern Verwijzingsregister hebben geleid, zijn te kwalificeren als een 'gebeurtenis' die de 'speciale aandacht' van Rabobank behoeft. Rabobank wenst in de toekomst de Rabobank Groep te beschermen tegen dit soort gebeurtenissen en deze mogelijk te voorkomen. Een registratie voor de duur van zes jaar dient daar volgens Rabobank voor. Rabobank is van mening dat de consument niet disproportioneel in haar belangen is geschaad door de interne registratie van haar persoonsgegevens voor de duur van zes jaar. Een registratie in het Intern Verwijzingsregister belemmert de consument niet bij het verkrijgen van financiële producten buiten de Rabobank Groep, aldus nog steeds Rabobank.

Rabobank heeft de bancaire relatie mogen beëindigen

3.8 De commissie stelt voorop dat Rabobank op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is om de bancaire relatie met de consument te beëindigen. Rabobank moet zich daarbij wel houden aan haar bancaire zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is neergelegd. Bovendien mag Rabobank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is. De omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is als Rabobank van de overeengekomen opzeggingsbevoegdheid gebruik maakt.[1]

3.9 Concreet komt het aan op een afweging van belangen tussen partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om ongehinderd bij Rabobank te kunnen bankieren.

[1] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Aan de andere kant staat het belang van Rabobank om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. Rabobank heeft op grond van de Wwft een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's. Zij moet zoveel mogelijk voorkomen dat het financiële systeem voor oneigenlijke doelen wordt gebruikt (of: misbruikt). Daarom moet Rabobank op grond van artikel 3 Wwft bij haar cliënten onderzoeken uitvoeren. Die cliëntenonderzoeken houden onder meer in dat Rabobank een *voortdurende* controle uitoefent op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van de relatie worden verricht. Rabobank moet zich ervan vergewissen dat de transacties overeenkomen met de kennis die zij heeft van de klant en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die gebruikt worden.[2] Als Rabobank haar cliëntenonderzoek niet kan voltooien of als het gebruik door de klant van de bankrekening(en) een (ander) onacceptabel risico op witwassen of terrorismefinanciering vormt, moet zij de relatie met die klant beëindigen.[3] Rabobank kan in dat geval immers het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.

3.10 De commissie is van oordeel dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen heeft mogen opzeggen. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.11 Vast staat dat de consument op 13 juni 2024 een bedrag van € 2.400,-, bestaande uit twaalf biljetten van € 200,-, op de betaalrekening heeft gestort. Ook staat vast dat Rabobank de consument in haar e-mails van 2 juli 2024 en 12 december 2024 en in haar brief van 20 december 2024 vragen heeft gesteld over de herkomst van deze biljetten. Voor de commissie is verder komen vast te staan dat de consument Rabobank voorafgaand aan de beëindiging van de bancaire relatie geen documenten heeft verstrekt aan de hand waarvan Rabobank de herkomst daarvan heeft kunnen vaststellen. Van belang daarbij is dat de consument in haar brief van 22 januari 2025 aan Rabobank, waarvan hiervoor onder 2.9 passages zijn weergegeven, schrijft dat zij vindt dat het niet nodig is om gedetailleerde verklaringen te geven over de herkomst van de biljetten en dat zij kan volstaan met een algemene verklaring hieromtrent. Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat Rabobank haar cliëntenonderzoek als bedoeld in artikel 3 Wwft niet heeft kunnen afronden en – bij gebrek aan enige schriftelijke en/of administratieve onderbouwing waaruit iets anders blijkt – niet heeft kunnen uitsluiten dat de biljetten uit illegale activiteiten zijn verkregen. De commissie benadrukt dat het dus *niet* zo is dat voor haar is komen vast te staan dat de consument de biljetten *daadwerkelijk* heeft verkregen uit illegale activiteiten. Voor de commissie is enkel in voldoende mate komen vast te staan dat Rabobank dit niet heeft kunnen *uitsluiten* en dat zij daarom haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden.

[2] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en sub d Wwft, naast de andere artikelen die in deze uitspraak worden aangehaald te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie artikel 5 lid 3 Wwft.

3.12 Ter zitting heeft de consument nader toegelicht dat zij de afgelopen jaren als verjaardags-cadeau telkens kleine biljetten van vijf, tien, twintig en vijftig euro van familie en vrienden heeft ontvangen en dat zij het totaalbedrag dat zij op die wijze op enig moment had gespaard in Turkije bij een deviezenkantoor heeft omgewisseld naar de twaalf biljetten van € 200,-. Die biljetten heeft zij vervolgens meegenomen naar Nederland en gestort op de betaalrekening. Tijdens de zitting heeft de consument toegelicht dat zij hiermee een bedrag heeft willen sparen voor de bruiloft van haar dochter. Deze verklaring acht de commissie begrijpelijk, maar kan de consument niet baten. Tijdens de zitting heef de consument verklaard dat zij van de wisseltransactie bij het deviezenkantoor in Turkije geen bonnetje heeft bewaard, zij kan het dus niet onderbouwen. Het is bovendien een verklaring die zij nog niet eerder had aangevoerd.

De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister

3.13 In lijn met haar eerdere uitspraken[4] oordeelt de commissie dat het registreren door Rabobank van de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister een verwerking van persoonsgegevens is en moet voldoen aan de eisen van de AVG. Dit betekent dat er een grond voor rechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 6 AVG moet zijn.

3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft Rabobank een gerechtvaardigd belang in de zin van artikel 6 lid 1 aanhef en sub f AVG bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister. Het belang van Rabobank is namelijk om te voorkomen dat zij voor de duur van de registratie opnieuw een relatie met de consument aangaat zonder dat zij de risico's die daaraan gerelateerd zijn zorgvuldig kan beoordelen en afwegen. De commissie is van oordeel dat Rabobank voldoende heeft aangetoond dat zij een belang heeft bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister. De registratie is bovendien niet disproportioneel. Voor dit oordeel is van belang dat de gevolgen van een registratie in het Intern Verwijzingsregister beperkt zijn omdat deze registratie niet bekend is buiten de Rabobank Groep. De registratie staat er dus niet aan in de weg om bij andere banken een betaalrekening te openen of andere financiële producten of diensten af te nemen. Voor de commissie is verder van belang dat de consument ter zitting heeft bevestigd dat zij een betaalrekening aanhoudt bij SNS. Voor zover de consument het standpunt inneemt dat zij door de registratie van haar persoons-gegevens in het Intern Verwijzingsregister is afgesneden van het betalingsverkeer, blijft dit standpunt niet overeind. De consument heeft immers een betaalrekening bij SNS.

3.15 Wat de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister betreft (zes jaar vanaf 31 maart 2025), oordeelt de commissie als volgt.

[4] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0087, 2024-0943 en 2024-1045, te vinden op www.kifid.nl.

3.16 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat het in deze zaak gaat om persoonsgegevens die Rabobank heeft geregistreerd wegens het niet kunnen afronden van haar cliëntenonderzoek uit hoofde van de Wwft. In lijn met haar uitspraak van 22 mei 2025[5] en artikel 34a lid 3 in verbinding met artikel 33 lid 3 Wwft is de commissie van oordeel dat de registratieduur in het Intern Verwijzingsregister dan in ieder geval moet worden verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie of tot vijf jaar na het storten van de biljetten op de betaalrekening. Gelet op alle omstandigheden van deze zaak oordeelt de commissie dat een registratieduur van vijf jaar na het storten van de biljetten op de betaalrekening (en dus tot en met 13 juni 2029) passend is. Er zijn de commissie geen omstandigheden gebleken die maken dat de registratieduur nog verder moet worden verkort.

3.17 Uit het voorgaande volgt dat Rabobank de persoonsgegevens van de consument niet uit het Intern Verwijzingsregister hoeft te verwijderen. Rabobank moet wel de duur van de registratie verkorten tot en met 13 juni 2029.

De registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie

3.18 Aan het Intern Verwijzingsregister is de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister vormen het interne waarschuwingssysteem van de Rabobank Groep. De Gebeurtenissen-administratie 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 Rabobank. In het Intern Verwijzingsregister 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 Intern Verwijzingsregister betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de vordering van de consument, inhoudende verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister, ook betrekking heeft op de verwijdering van haar persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

3.19 Gelet op het vorenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie te worden gehandhaafd. De omstandigheid dat de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld aan het Intern Verwijzingsregister brengt mee dat zolang de registratie in het Intern Verwijzingsregister terecht en proportioneel is, de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie blijven staan.

[5] Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0396, randnummer 3.17, te vinden op www.kifid.nl.

Naar het oordeel van de commissie heeft Rabobank voldoende aangetoond dat de storting van € 2.400,- op de betaalrekening een 'gebeurtenis' is die de 'speciale aandacht' van Rabobank behoeft. Dit betekent dat Rabobank ook de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie moet verkorten tot en met 13 juni 2029.

Rabobank hoeft geen schade aan de consument te vergoeden

3.20 De consument vordert een schadevergoeding van € 5.000,- van Rabobank. Omdat de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen heeft mogen opzeggen en de persoonsgegevens van de consument heeft mogen registreren in het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie, is er voor vergoeding van schade geen grond. De consument heeft bovendien de schade die zij stelt te hebben geleden niet afdoende onderbouwd.

Conclusie

3.21 De conclusie is dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen niet hoeft te herstellen en de persoonsgegevens van de consument niet uit het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie hoeft te verwijderen. Rabobank hoeft ook geen schade-vergoeding aan de consument te betalen. Rabobank moet wel de duur van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister verkorten tot en met 13 juni 2029. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom gedeeltelijk toewijzen.

Ambtshalve toetsing

3.22 Voor de beoordeling van deze klacht zijn artikel 2 ABV en artikel 35 ABV van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Rabobank binnen twee weken de duur van de registraties van de persoons-gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister zodanig aanpast dat deze registraties op 13 juni 2029 zullen eindigen;

- wijst hetgeen de consument meer of anders vordert, af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen twee 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 twee 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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

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

Artikel 3 Wwft

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.

(...)

Artikel 5 Wwft

1. (...)
2. (...)
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 Wwft

1. (...)
2. (...)
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 Wwft

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. (...)
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 (BW)

Artikel 6:248 BW

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 Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 ABV

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

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij 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.

   Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij 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 wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten.

U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij 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 ABV

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.