Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0606

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, ir. A. van den Berg, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	3 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Interne Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie van de bank voor de duur van 8 jaar. De consument hield een bankrekening aan bij de bank. Klanten van de bank zijn slachtoffer geworden van Whatsapp-fraude waarbij een bankrekening op naam van de consument bij een andere bank betrokken is geweest. De bank heeft hier onderzoek naar gedaan en de relatie met de consument opgezegd. Ook heeft zij zijn persoonsgegevens geregistreerd. De consument vordert verwijdering van de registraties en herstel van de bancaire relatie. De commissie oordeelt dat de registraties voldoen aan de daaraan gestelde eisen zodat de bank niet gehouden kan worden deze te verwijderen. De bank kan ook niet gehouden worden de bancaire relatie te herstellen. De vordering van de consument is 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. H.J.E. Korteweg, advocaat, kantoorhoudende te Dordrecht. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 6 juli 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger. Namens de bank namen deel: [naam], samen met de vertegenwoordiger van de bank.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. In de op de overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Bankvoorwaarden staat voor zover relevant:

> ***Artikel 2 Zorgplicht***
> *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 Opzeggen van de relatie***
> *U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.*
> *1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.*
>
> *2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.*
>
> *3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, warden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.*

2.2 Op 2 september 2021 zijn twee klanten van de bank slachtoffer geworden van Whatsapp-fraude waarbij ze onder valse voorwendselen zijn bewogen om gelden over te maken naar een bankrekening bij een andere bank welke rekening op naam staat van de consument. De bank heeft onderzoek gedaan naar voornoemde gebeurtenissen en zij is in contact getreden met de andere bank.

2.3 Als gevolg daarvan heeft de bank op 15 november 2021 een brief gestuurd aan de consument waarin staat dat de bank de persoonsgegevens van de consument per 2 september 2021 heeft opgenomen in het Incidentenregister en het Interne Verwijzingsregister (IVR). In de brief staat voor zo ver relevant:

Reden van opname
Uw gegevens zijn opgenomen om de volgende redenen:
Uw betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking van € 948,31 euro op 02-09-2021 ten gunste van uw rekening bij de BUNQ bank met nummer [bankrekeningnummer]. Hiervan is aangifte gedaan bij de politie.

Er is voldoende aannemelijk geworden dat u bij een Incident betrokken bent of bent geweest. Ook hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Incidentenregister en het Intern verwijzingsregister. (…)

Duur registraties
Uw gegevens zijn per 02-09-2021 in ons Incidentenregister opgenomen. De einddatum van deze registratie is 02-03-2022. Dit kan langer worden als er tussentijds andere Incidenten plaatsvinden.

Uw gegevens zijn per 02-09-2021 in ons Intern Verwijzingsregister opgenomen. De einddatum Is 02-09-2029. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden.

Gevolgen van de registraties
De registratie heeft ook gevolgen voor uw bancaire relatie en kan daarnaast gevolgen hebben voor uw dienstverlening bij andere Groepsonderdelen van de Rabobank. Hierover wordt u apart geïnformeerd.

2.4 Bij brief van 6 januari 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de klantrelatie zal beëindigen per 7 maart 2022 omdat zij heeft vastgesteld dat sprake is van niet-integer gedrag.

2.5 De consument heeft op 25 januari 2022 geprotesteerd bij de bank tegen de opname van zijn persoonsgegevens in de registers van de bank en de beëindiging van de klantrelatie.

2.6 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit het IVR en herstel van de bancaire relatie. Hiertoe heeft hij het volgende aangevoerd.

2.8 De consument ontkent iedere betrokkenheid bij de fraude. De registratie van de persoonsgegevens door de bank voldoet niet aan de daarvoor gestelde eisen en is enkel gebaseerd op informatie die zou zijn ontvangen van andere banken. De consument is zelf slachtoffer geworden van oplichting dan wel identiteitsfraude waarbij derden misbruik hebben gemaakt van zijn gegevens en hebben gefraudeerd met een op zijn naam geopende bankrekening bij Bunq.

2.9 De consument heeft zelf nimmer de betreffende bankrekening geopend. Hij heeft enkel begin september 2021 op aanraden van een vriend een account bij Bunq aangemaakt en gekoppeld aan zijn e-mailadres. Hiervoor diende hij zich te legitimeren met een ID-bewijs. Daarbij was geen sprake van het openen van een rekening. Hij wilde dat mogelijk in de toekomst doen op aanraden van die vriend. Hij heeft dan ook geen overeenkomst of bankpas ontvangen van Bunq. Later is hij terug gaan kijken en heeft hij gezien dat een bericht van Bunq in de spambox van zijn e-mail terecht is gekomen. Daarin staat dat op zijn account is ingelogd met een iPhone. De consument heeft geen iPhone. Ook zijn hem nooit kosten in rekening gebracht voor de rekening bij Bunq.

2.10 De consument heeft aangifte gedaan bij de politie van fraude met betaalproducten. Hij heeft verklaard aan niemand zijn gegevens te hebben verstrekt en denkt dat zijn telefoon dan wel zijn Bunq account is gehackt. De registratie door de bank belemmert hem in het afsluiten van producten bij de bank. Hij is jong en zal in de nabije toekomst mogelijk een woningfinanciering willen aanvragen. Inmiddels heeft hij wel elders een bankrekening kunnen openen maar hij wenst bij de bank te kunnen blijven bankieren.

Het verweer van de bank

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De consument heeft de bankrekening bij de bank geopend nadat zijn voorgaande bank, waar hij lange tijd heeft gebankierd, de relatie had opgezegd om vergelijkbare redenen. Zijn bankrekening bij de bank heeft maar kort bestaan. Na het openen van de rekening bleek de bank dat twee van haar klanten slachtoffer zijn geworden van Whatsapp-fraude waarbij de bankrekening op naam van de consument bij Bunq fungeerde als begunstigdenrekening.

2.12 Feit is dat op naam van de consument een bankrekening is geopend bij Bunq. Daarbij heeft een identiteitscontrole plaatsgevonden. De consument heeft, volgens Bunq, zichzelf geïdentificeerd middels (1) een scan van zijn identiteitsbewijs en (2) een korte verificatievideo van zichzelf. Hoewel de bank niet de beschikking heeft over de gegevens van Bunq, meent de bank dat gelet op de identiteitscontrole die plaatsvindt door Bunq, onvoldoende door de consument is betwist dat hij degene is geweest die een bankrekening heeft geopend.

Temeer nu hij wel stelt een account te hebben aangemaakt. Het is onduidelijk met welk doel de consument dat account heeft aangemaakt en hoe een derde beschikking heeft kunnen krijgen over een betaalrekening op naam van de consument.

2.13 De bank is gerechtvaardigd overgegaan tot de registratie van de persoonsgegevens van de consument. Het belang en de noodzaak van de bank bij behoud van de lopende registratie ziet op het waarschuwen van haar interne groep en weegt zwaarder dan enig belang van de consument bij verwijdering daarvan of verkorting van de duur. Zonder het handelen van de consument zou deze vorm van fraude niet mogelijk kunnen zijn. Om de gelden verkregen uit fraude in handen van de fraudeurs te krijgen was medewerking van de consument benodigd. Volgens de bank vormde hij een essentiële rol in de modus operandi van fraudeurs. De maatschappelijke impact van deze vorm van fraude is enorm, hetgeen ook meegewogen dient te worden in de afweging of de registratie(duur) proportioneel is. Bovendien betreft het een interne registratie en belemmert deze de consument niet om elders financiële producten af te nemen.

2.14 Daarnaast stelt de bank zich op het standpunt dat zij geen strafrechtelijke persoonsgegevens heeft geregistreerd. Om van "strafrechtelijke persoonsgegevens" te kunnen spreken dient sprake te zijn van verwerking van "concrete feiten en omstandigheden die een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Wetboek van Strafvordering (Sv) kunnen dragen". In de Memorie van Toelichting van de Uitvoeringswet AVG is door de wetgever een nadere uitleg gegeven van wat dient te worden verstaan onder "persoonsgegevens van strafrechtelijke aard", namelijk: veroordelingen en min of meer gegronde verdenkingen. Volgens de wetgever zien "persoonsgegevens van strafrechtelijke aard" niet op verwerking van persoonsgegevens gericht op het vaststellen van mogelijk strafbaar gedrag, daarvoor gelden de algemene bepalingen in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) over verwerking van persoonsgegevens.

2.15 Tussen de bank en de consument bestaat geen vertrouwensband meer. De bank heeft daarom op grond van artikel 35 van de Algemene bankvoorwaarden de relatie opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de persoonsgegevens van de consument dient te verwijderen uit haar IVR en de Gebeurtenissenadministratie en of zij de bancaire relatie met de consument dient te herstellen.

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.2 Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de financiële onderneming en de groep financiële ondernemingen waar deze deel van uitmaakt. In de Gebeurtenissenadministratie staan persoonsgegvens opgenomen welke daarin zijn verwerkt in het belang van de veiligheid en integriteit van de financiële onderneming. Het gaat om gegevens die 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissen-administratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de financiële onderneming. Aan de Gebeurtenissenadministratie is het IVR gekoppeld. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

Het juridisch kader

3.3 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in bovengenoemde registers is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van toepassing zijn. De relevante artikelen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 Bij de verwerking van strafrechtelijke gegevens geldt het volgende. Op grond van artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 'voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke' (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard worden verwerkt door de verwerkings-verantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt 'ter bescherming van zijn belangen', voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkings-verantwoordelijke zijn gepleegd.

3.5 Volgens de Hoge Raad geldt voor het verwerken van deze gegevens als uitgangspunt dat ze in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat ze een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een politieaangifte, niet voldoende.

Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een '*zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld*' opleveren.[1]

3.6 Deze (hoge) maatstaf geldt niet voor de verwerking van 'gewone' persoonsgegevens. Het is daarom van belang om vast te stellen of het in deze zaak om strafrechtelijke persoonsgegevens gaat.

Is hier sprake van opname van strafrechtelijke persoonsgegevens?

3.7 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat het in het onderhavige geval niet gaat om het verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens. De bank heeft in haar registers opgenomen dat de bankrekening van de consument betrokken is bij een frauduleuze overboeking. De fraude ziet daarmee op de overboeking waarvan de bankrekening van de consument de begunstigdenrekening was. De feiten en omstandigheden die tot registratie hebben geleid kwalificeren als een 'gebeurtenis die de speciale aandacht van de bank behoeft', en aan de toets van artikel 350 Wetboek van Strafvordering hoeft dan ook niet te worden voldaan volgens de bank.

3.8 De commissie gaat hier niet in mee en is van oordeel dat de bank een onjuiste lezing bepleit van wat in dit kader onder strafrechtelijke gegevens moet worden verstaan. Uit de brief van de bank van 15 november 2021 (zie overweging 2.4) blijkt dat de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen vanwege zijn betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking ten gunste van zijn bankrekening bij Bunq. De consument wordt dus in verband gebracht met fraude. Hoewel het begrip fraude een verzamelbegrip is en geen strafbaar feit, wordt daarmee wel verwezen naar strafbare feiten.[2] Dit geldt naar het oordeel van de commissie ook indien de bank in haar Gebeurtenissenadministratie zou hebben opgenomen dat *de betaalrekening* van de consument betrokken is bij een frauduleuze overboeking. Ook daarbij wordt naar het oordeel van de commissie de consument in verband gebracht met fraude en gaat het om het verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens.[3] Dit betekent dat de registratie moet voldoen aan de norm uit artikel 350 Wetboek van Strafvordering en er dus sprake moet zijn van een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld'.

Is hier sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld?

3.9 De bank verwijt de consument dat hij oplichting in de vorm van Whatsapp-fraude mogelijk heeft gemaakt.

[1] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, rechtsoverweging 4.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie CvB Kifid 2023-0015, overweging 6.20, te vinden op www.kifid.nl
[3] Zie ook GC Kifid 2023-0369, te vinden op www.kifid.nl.

De consument heeft dit volgens de bank gedaan door een bankrekening op zijn naam te (laten) openen en ter beschikking te stellen aan derden waarna klanten van de bank slachtoffer zijn geworden van Whatsapp-fraude met de bankrekening van de consument als begunstigdenrekening. De bank heeft middels haar detectiesystemen de gelden van de slachtoffers veilig kunnen stellen. De consument heeft daarentegen iedere betrokkenheid bij de fraude ontkend.

3.10 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument op terechte gronden heeft geregistreerd. Vaststaat dat de consument een account heeft aangemaakt bij Bunq gekoppeld aan zijn e-mailadres en telefoon waarvoor hij zijn ID-bewijs heeft gebruikt. Vervolgens is er een bankrekening op naam van de consument geopend waarbij Bunq heeft verklaard de consument te hebben geïdentificeerd middels zijn ID-bewijs alsook een verificatievideo. Vervolgens is een ander telefoontoestel aan de bankrekening gekoppeld. De consument heeft aangevoerd hiervan wel bericht te hebben gehad van Bunq, maar dit is in zijn spambox terechtgekomen zodat hij het bericht pas ten tijde van de klachtprocedure heeft ontdekt.

3.11 De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende naar voren gebracht dat zijn betrokkenheid bij deze fraude ontzenuwt. De handelwijze van de consument komt overeen met het gedragspatroon dat men ziet en verwacht bij oplichtingszaken waarbij gebruik wordt gemaakt van een geldezel. Het handelen van de consument laat zich kwalificeren als betrokkenheid bij of medeplichtigheid aan oplichting. In dit soort zaken is de werkwijze dat de rekening van de geldezel wordt gebruikt als begunstigde rekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten, waarna met de bijbehorende bankpas door het intoetsen van de juiste pincode, de frauduleus verkregen gelden door een derde van de bankrekening worden opgenomen bij een geldautomaat. Soms wordt er een tweede telefoontoestel aan de betaalrekening gekoppeld waarmee handelingen worden uitgevoerd. In dit geval is onduidelijk wat er met de bankpas en pincode behorende bij de rekening is gebeurd maar er is wel een tweede telefoon gekoppeld aan de rekening.

3.12 De consument heeft naar het oordeel van de commissie niet voldoende onderbouwd hoe een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over: een bankrekening op zijn naam waarvoor een ID-bewijs en een verificatievideo benodigd zijn voor het openen ervan, over de benodigde verificatiegegevens om de rekening te kunnen gebruiken en over de verificatiegegevens om daar een tweede telefoon aan te koppelen. Ook is het voor de commissie in het onderhavige geval ongeloofwaardig dat de consument op aanraden van een vriend een Bunq account heeft aangemaakt om de reden dat hij mogelijk in de toekomst een bankrekening zou willen aanvragen. Tot slot heeft de consument niet aannemelijk kunnen maken dat zijn telefoon dan wel zijn Bunq account is gehackt. Gelet op alle feiten en omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, acht de commissie het door de consument geschetste scenario niet aannemelijk en de commissie houdt het ervoor dat de consument op enig moment door het beschikbaar stellen van een bankrekening aan derden als geldezel heeft gefungeerd.

Is de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR proportioneel?

3.13 De bank heeft aangevoerd dat de registraties zowel op zichzelf als qua duur proportioneel zijn en dat haar belang bij registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. Volgens de bank heeft de consument de fraude gefaciliteerd en heeft hij onvoldoende verklaard ten aanzien van de feiten. De bank heeft verder toegelicht dat de maximale registratieduur van 8 jaar gerechtvaardigd is. Volgens de bank zijn geen feiten of omstandigheden gebleken die als verzachtende omstandigheden kwalificeren. Ook is niet aangetoond dat de consument daadwerkelijk problemen ondervindt van de registraties. De registraties zijn puur intern wat betekent dat de consument door de registraties niet belemmerd wordt in het elders afsluiten van financiële producten. Tevens beschikt hij al over een betaalrekening elders.

3.14 De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie ziet echter ook dat een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bestaat dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit waartegen de bank zichzelf en de groep waartoe zij behoort moet beschermen. De consument heeft tegenover de belangen die de bank heeft gesteld geen concrete belangen naar voren gebracht. Voor de beoordeling is verder ook van belang dat registraties in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Dit belemmert de consument niet in zijn mogelijkheden om bij andere financiële instellingen producten af te nemen. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om te beslissen dat de duur van de interne registraties dient te worden verkort.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?

3.15 De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.[4] In de onderhavige zaak heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd.

[4] Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Tot slot

3.16 De bank heeft in haar stukken verzocht om, indien de commissie van oordeel is dat het een verwerking van strafrechtelijke gegevens betreft, zich hier nader over uit te laten. Nu de commissie tot de conclusie komt dat is voldaan aan de maatstaf voor het registreren van de strafrechtelijke gegevens, heeft de bank geen belang meer bij dit verzoek en wordt daaraan voorbij gegaan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*
b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*
5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*