Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0251

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Beek, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen, relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Wwft-cliëntenonderzoek. Beëindiging bankrelatie. Registratie persoonsgegevens. De consument heeft zich beklaagd over de besluiten van de bank om de bankrelatie te beëindigen en zijn persoonsgegevens op te nemen in haar interne registers voor de duur van acht jaar. De consument vordert onder andere herstel van de bankrelatie en verwijdering van de registraties althans verkorting van de registratieduur. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de bank niet gehouden kan worden de bankrelatie te herstellen dan wel de registraties te verwijderen. De registratieduur dient wel te worden verkort tot vijf jaar. De vorderingen zijn 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer mr. T.G.M. Scheers, advocaat kantoorhoudende te Roermond.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 december 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam], medewerker veiligheidszaken en de heer mr. P. Jansen, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

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 onder meer een betaalrekening en twee spaarrekeningen aan bij de bank. Op de bankrelatie tussen partijen waren onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing.

2.2 De consument is bestuurder en enig aandeelhouder van een besloten vennootschap (hierna: de vennootschap). Deze vennootschap had een zakelijke bankrelatie met de bank.

2.3 Tijdens een cliëntenonderzoek heeft de bank geconstateerd dat de consument in de periode van juni 2021 tot en met mei 2023 in totaal € 31.000,- (waaronder 21 biljetten van € 200,-) op zijn (particuliere) betaalrekening heeft gestort. In het kader van dit onderzoek heeft de bank op 8 maart 2023 telefonisch contact opgenomen met de consument. Tijdens dit gesprek verklaarde de consument dat het geld afkomstig was uit giften van zijn schoonouders. Per e-mail van 21 maart 2023 heeft de bank aan de consument nadere vragen gesteld over de herkomst van de giften en verzocht om dit met documenten te onderbouwen. Op 28 maart 2023 heeft de consument telefonisch aan de bank verklaard dat de herkomst van het geld dat hij op zijn rekening heeft gestort niet met documentatie konden worden onderbouwd. Ook heeft hij verklaard dat een deel van die contanten voortkwam uit de verkoop van zakelijk afgeboekte voorraad van de vennootschap, welke alsnog privé was verkocht.

2.4 Op 6 november 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij onvoldoende antwoord heeft gekregen op haar vragen en het cliëntenonderzoek daarom niet kan afronden. Dit heeft geleid tot een heroverweging van de klantrelatie en overdracht van het dossier aan de afdeling Offboarding.

2.5 Op 8 februari 2024 heeft de consument contact opgenomen met de bank. In een e-mail van 15 februari 2024 heeft de bank toegelicht dat in 2023 met de consument is gesproken over het contante geld dat hij op zijn rekening heeft gestort en dat zijn uitleg destijds onvoldoende was om deze te verantwoorden. De bank verzocht hem opnieuw de vragen te beantwoorden en met documenten te onderbouwen. Op 1 april 2024 heeft de consument verschillende schenkingsovereenkomsten overgelegd.

2.6 Bij brief van 6 juni 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd over het voornemen om de bankrelatie te beëindigen. Volgens de bank konden de ontvangen documenten niet worden verenigd met eerdere verklaringen en waren onvoldoende stukken overgelegd om de herkomst van de contante gelden te verifiëren. De bank verzocht om kopieën van de IB-aangiftes 2019 en 2020 waaruit de contanten in box 3 blijken, evenals om documentatie ter onderbouwing van de schenkingen van de moeder van de consument en van zijn schoonouders.

2.7 Per brief van 20 juni 2024 heeft (de advocaat van) de consument gereageerd op de brief van de bank. Daarin werd gesteld dat de consument tot en met 1 januari 2021 drie schenkingen had ontvangen van in totaal € 17.547,- en in 2021 € 9.500,- contant had gestort, zodat € 8.047,- resteerde op basis van schenkingen. In 2022 ontving hij € 5.677,-, waarmee het totaal aan schenkingen uitkwam op € 13.724,- plus een aanvullende schenking van € 5.000,- van zijn schoonouders. Daarnaast verkocht hij voor € 3.780,- aan eerder afgeboekte voorraad privé. Volgens deze berekening kon hij in 2022 € 23.500,- storten. Omdat zijn vermogen onder de vrijstellingsdrempel bleef, zou geen aangifteplicht hebben bestaan.

2.8 Op 22 juli 2024 heeft de bank nadere vragen gesteld over onder meer de btw-afdracht, de juistheid van de door de vennootschap in 2020 en 2021 ontvangen NOW-uitkering, het afboeken van zakelijke voorraad als onverkoopbaar terwijl deze privé werd verkocht, de onderbouwing van schenkingen en de herkomst van 200 eurobiljetten. De bank heeft erop gewezen dat het afstorten van zakelijke opbrengsten op een privérekening in strijd is met de ABV en dat 200 eurobiljetten ongebruikelijk zijn in het Nederlandse betalingsverkeer.

2.9 Bij brief van 12 augustus 2024 stelde de advocaat dat het afboeken van voorraad in overeenstemming was met de wet en goedkoopmansgebruik. De 200 eurobiljetten zouden afkomstig zijn van schenkingen van schoonouders uit Roemenië.

2.10 Per brief van 23 oktober 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bankrelatie met de consument per 24 december 2024 gaat beëindigen en dat de persoonsgegevens van de consument per 21 oktober 2024 voor acht jaar zijn geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR).[1] De hypotheken van de consument worden niet betrokken bij het beëindigen van de bankrelatie. In de brief wordt de reden voor beëindiging van de bankrelatie toegelicht:

[...]
De aangeleverde verklaringen en documentatie zijn onvoldoende om het cliëntenonderzoek af te ronden, omdat de herkomst van een groot deel aan contanten niet te verifiëren is. Zo blijft het onbekend hoe uw schoonouders uit Roemenië aan de € 200,00 coupures komen of wat de herkomst is van de contanten behorende bij verkoop van de afgeschreven voorraad. Daarnaast beroept u zich op het goedkoopmansgebruik met betrekking tot de afgeboekte voorraad. Volgens hetzelfde gebruik dient er een correctie in de jaarresultaten plaats te vinden, indien er alsnog opbrengsten voortkomen uit de afgeschreven voorraad. Dit is volgens uw verklaring niet gebeurd en het blijft Rabobank onduidelijk welke Nederlandse wetgeving geleid heeft tot deze keuze.

De verplichtingen van het cliëntenonderzoek voor banken staat beschreven in artikel 3 lid 2 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Omdat uw verklaring en de onderbouwende documentatie onvoldoende zijn om het cliëntenonderzoek af te ronden, zijn wij op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht de klantrelatie met u te beëindigen.

[...]

[1] De bank heeft per brief van 23 oktober 2024 ook de vennootschap geïnformeerd dat zij de (zakelijke) bankrelatie per 24 februari 2025 gaat beëindigen.

2.11 Op 18 november 2024 heeft (de advocaat van) de consument bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van de bankrelatie. Daarin werd aangegeven dat de opzegging van de bankrelatie niet rechtsgeldig is onder andere omdat de consument transparant is geweest, dat risico's of zorgen rondom de coupures van € 200,- zijn weggenomen doordat ze zijn gestort bij de bank en dat geen aanvullende documentatie over de oorspronkelijke herkomst van deze coupures kon worden verstrekt. Bovendien ontbrak de noodzaak voor een onderzoek zijdens de bank. Ook werd gesteld dat een beoordeling over de afgeboekte voorraad niet onder de taken van de bank vallen. In de brief werd ook aangegeven dat de gevolgen van de opzegging zodanig ernstig zijn – aangezien hij zakelijk en particuliere betaalrekeningen al enige tijd bij de bank heeft lopen – dat de beëindiging in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.

2.12 Bij brief van 30 januari 2025 heeft de bank de consument laten weten dat zij haar besluit handhaaft, omdat de herkomst van de contant gestorte gelden niet kon worden vastgesteld, dat verklaringen wisselend waren en informatie gebrekkig was, en dat mogelijk hogere NOW-uitkeringen waren ontvangen doordat privé verkochte voorraad niet in de jaarcijfers van 2021 van de vennootschap was verantwoord. Ook werd gewezen op fiscale risico's en mogelijke onttrekking van de zakelijke voorraad aan het pandrecht.

2.13 Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.14 De consument vordert herstel van de bankrelatie en verwijdering van de IVR-registratie, dan wel verkorting van de registratieduur tot maximaal vijf jaar. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de werkelijk gemaakte advocaatkosten ad € 7.216,74 verhoogd met wettelijke rente vanaf 8 mei 2025, subsidiair om toekenning van de forfaitaire vergoeding op grond van vraag 22 van het reglement.

2.15 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de bank de bankrelatie ten onrechte heeft beëindigd en zijn persoonsgegevens ten onrechte in het IVR heeft geregistreerd. In dit verband voert hij, samengevat, het volgende aan:

- De consument betwist dat hij onvoldoende medewerking heeft verleend aan het cliëntenonderzoek. Hij heeft in het kader van die onderzoek herhaaldelijk en uitvoerig toegelicht wat de herkomst is van de door hem gestorte contante bedragen. Hij heeft de herkomst van € 21.000,- aangetoond; slecht € 4.000,- is onverklaard gebleven. Hij heeft openheid van zaken gegeven, relevante documentatie overgelegd en toelichtingen verstrekt om eventuele onduidelijkheden weg te nemen. Desondanks heeft de bank geoordeeld dat zij het cliëntenonderzoek niet kan afronden en heeft zij de bankrelatie beëindigd.
- De bankrelatie wordt beëindigd op basis van een relatief gering bedrag aan contant geld dat op zijn rekening is gestort, waarvan de herkomst volgens hem deugdelijk is toegelicht.

Dat de bank deze toelichtingen desondanks als onvoldoende beoordeelt en op basis daarvan overgaat tot beëindiging van een bankrelatie van ruim 30 jaar, is buiten-proportioneel.
- De consument had verschillende privé en zakelijke producten bij de bank. Hij is al ruim 30 jaar klant bij de bank. Gezien de aard en omvang van deze relatie heeft beëindiging van de bankrelatie zeer verstrekkende gevolgen. Het beëindigen van de bankrelatie heeft ertoe geleid dat de consument zijn privé en zakelijke producten naar een andere bank moest overzetten. Inmiddels heeft hij een (privé) betaalrekening bij een andere bank. Ook de bankzaken van de vennootschap heeft hij inmiddels kunnen overzetten naar een andere bank. Dit kostte veel tijd en bracht organisatorische en praktische gevolgen met zich mee.
- Er bestaat geen gegronde reden voor opname in het IVR. Ook is de registratieduur van acht jaar buitenproportioneel. Daarnaast maakt hij zich zorgen over zijn imago, nu hij in het IVR is geregistreerd. Tot slot is de consument bang dat de bank zijn hypothecaire geldlening, die tot september 2031 loopt, te zijner tijd niet wil verlengen vanwege de registraties.

Het verweer

2.16 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

Waar gaat het om

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de bankrelatie met de consument mocht beëindigen en of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het IVR voor de duur van acht jaar. De commissie stelt voorop dat zij enkel bevoegd is een oordeel te geven over de beëindiging van de particuliere bankrelatie en de registratie van de persoonsgegevens van de consument.[2]

De beëindiging van de bankrelatie

3.2 De bank is op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd om de bankrelatie met de consument te beëindigen. De bank moet zich daarbij houden aan haar zorgplicht.[3] Bovendien mag de bank geen beroep doen op deze opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).[4]

---

[2] Vraag 5 in combinatie met vraag 8 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.
[3] Artikel 2 lid 1 ABV.
[4] HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dit leidt tot het afwegen van de belangen van partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen blijven bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft).

3.3 De bank 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 de bank op grond van artikel 3 Wwft bij haar cliënten onderzoek uitvoeren. Die cliëntenonderzoeken houden onder meer in dat de bank voortdurend controle uitoefent op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van de relatie worden verricht. De bank moet zich ervan verzekeren 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.[5] Als de bank haar cliëntenonderzoek niet (succesvol) kan afronden moet zij de relatie met de klant beëindigen.[6] In een dergelijk geval kan de bank immers het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.

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

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument in de periode van mei 2021 tot en met juni 2023 in totaal € 31.000,- contant heeft gestort op zijn (particuliere) betaalrekening. Vast staat verder dat de bank de consument verschillende keren telefonisch en schriftelijk vragen heeft gesteld over de herkomst van het contante geld dat hij op zijn rekening heeft gestort en dat de bank de consument toen heeft geïnformeerd over de redenen van deze vragen, namelijk haar verplichtingen op basis van wet- en regelgeving om cliënten-onderzoek te verrichten. Daarmee heeft de bank de consument in dit geval voldoende in de gelegenheid gesteld om helderheid te verschaffen over het contante geld dat hij op zijn rekening heeft gestort.

3.6 De commissie overweegt dat zij het met de bank eens is dat de door de consument gegeven verklaringen en de overgelegde documentatie onvoldoende zekerheid geven over de bron van de gelden die hij contant op zijn rekening heeft gestort. Vast staat dat de consument tot op bepaalde hoogte heeft meegewerkt aan het cliëntenonderzoek. Maar hoewel hij heeft geprobeerd om de herkomst van het geld dat hij op zijn rekening heeft gestort te verklaren, is hij daar niet in geslaagd. De door de consument gegeven verklaringen en overgelegde documentatie geven onvoldoende zekerheid over de bron van het geld dat hij op zijn rekening heeft gestort. Daarmee heeft de consument onvoldoende helderheid verschaft over de herkomst van het geld.

---

[5] Artikel 3 lid 2 aanhef en sub d Wwft.
[6] Artikel 5 lid 3 Wwft.

3.7 Zoals door de bank toegelicht heeft de consument wisselende verklaringen afgelegd over de herkomst van de stortingen. Na verschillende verzoeken van de bank heeft de consument pas in 2024 verschillende schenkingsovereenkomsten overgelegd. Deze verklaren echter maar een deel van de stortingen. Ten aanzien van de giften van zijn schoonouders en de coupures van € 200,- heeft de consument geen enkele documentatie en/of verklaringen overgelegd. Ook heeft de consument geen sluitende verklaring gegeven waarom hij de voorraad van de vennootschap privé heeft verkocht, maar deze afboeking niet in jaarrekening van de vennootschap zichtbaar is. Het gebrek aan inzicht en objectieve en verifieerbare informatie brengt voor de bank risico's mee waardoor zij niet aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie is het voorgaande voldoende om te kunnen concluderen dat het cliëntenonderzoek niet positief kon worden afgesloten. Gelet op het vorenstaande was de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht om de bancaire relatie met de consument te beëindigen. Zij heeft daarbij gebruik mogen maken van de opzegbevoegdheid die is neergelegd in artikel 35 ABV.

3.9 Deze beëindiging is naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Bij dit oordeel speelt een rol dat de bank de consument een termijn van twee maanden heeft geboden om zijn bankzaken elders te regelen, hetgeen de consument ook is gelukt. Wat de consument voorafgaand aan deze klachtprocedure en ter zitting heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.10 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in haar interne registers, te weten de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Voor de werking van deze registers en de betekenis van de verschillende gebruikte uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage bij deze uitspraak.

3.11 Ter zitting heeft de bank desgevraagd toegelicht dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd omdat zij de bankrelatie heeft opgezegd op grond van het niet kunnen voltooien van het cliëntenonderzoek en de fiscale integriteit.

3.12 De commissie overweegt als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie over bepaalde transacties op de betaalrekening van de consument noodzakelijk was voor het doen van een adequaat cliëntenonderzoek door de bank op grond van de Wwft. De consument heeft onvoldoende informatie verstrekt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties en de zorgen van de bank ten aanzien van het risico op witwassen of financieren van terrorisme weg te nemen. Hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet (succesvol) kunnen afronden. Deze gebeurtenissen zijn omstandigheden die 'speciale aandacht' behoeven, omdat deze omstandigheden van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de bank. De commissie oordeelt dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij de interne registraties.

Daarbij heeft de bank onbetwist aangevoerd dat er geen lichtere maatregel voorhanden is dan de opname in haar interne registers. De commissie oordeelt dat de registraties voldoen aan het vereiste van subsidiariteit, zoals omschreven in de bijlage bij deze uitspraak.

3.13 Ten aanzien van de proportionaliteit geldt dat de bank zelf de bewaartermijn dient te bepalen, rekening houdende met het beginsel van opslagbeperking. Artikel 33 lid 3 Wwft bepaalt dat een instelling (in dit geval de bank) de via het cliëntenonderzoek verkregen 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 dient te bewaren. In artikel 34a lid 3 Wwft is bepaald dat een instelling de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33 lid 3 Wwft en artikel 34 Wwft (dus na vijf jaar) dient te vernietigen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

3.14 Naar aanleiding van de conclusies die de bank heeft getrokken op basis van het Wwft-cliëntenonderzoek heeft zij de bankrelatie met de consument beëindigd en zijn persoonsgegevens opgenomen in haar interne registers. Dit volgt ook uit de brieven van de bank aan de consument en zijn advocaat die onderdeel zijn van het dossier. De commissie is daarom van oordeel dat de registraties zijn gebaseerd op de uitkomst van het Wwft-cliënten-onderzoek waarvoor een registratietermijn van vijf jaar geldt. Hetgeen de bank in haar stukken heeft uiteengezet over de registratiegronden en de werking van de artikelen 33 lid 3 Wwft en artikel 34 Wwft, brengt de commissie niet tot een ander oordeel. De commissie volgt daarom ook in dit geval de lijn in de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid met nummer 2025-0396.[7] In zoverre is de klacht gegrond.

3.15 Er zijn de commissie verder geen omstandigheden gebleken die maken dat de registratieduur verder moet worden verkort. Voor dat oordeel is van belang dat de consument niet een actueel en prangend persoonlijk belang heeft gesteld bij eerdere verwijdering van de registraties en dat de gevolgen van een vermelding in de interne registers van de bank beperkt zijn omdat deze registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank. Het belet de consument niet bij het aangaan van een relatie met een andere aanbieder.

Vergoeding advocaatkosten

3.16 De consument vordert vergoeding van werkelijk gemaakte advocaatkosten. Deze vordering kan niet worden toegewezen nu hij deze vordering niet nader heeft onderbouwd.

3.17 De consument heeft verder een proceskostenvergoeding gevorderd. Omdat de vordering van de consument gedeeltelijk is toegewezen, de registratieduur dient immers te worden verkort, oordeelt de commissie dat de consument een proceskostenvergoeding toekomt.

[7] Zie ook GC Kifid nrs. 2025-0785, 2025-0990, 2026-0031 en 2026-0032.

3.18 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document Liquidatietarief Kifid behorende bij het Reglement Geschillencommissie Kifid. De toe te wijzen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021). Dat betreft de tariefgroep van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Liquidatietarief Kifid.8 De consument is tijdens de schriftelijke fase van de Kifid-procedure bijgestaan door een advocaat. De kosten van de procedure worden daarom vastgesteld op € 400,- (1 procespunten à € 400,- per punt voor een advocaat). Gelet op de gedeeltelijke toewijzing van de vordering wijst de commissie 50% van deze kosten toe. Dat houdt in een bedrag van € 200,-. De bank dient dit bedrag aan de consument te vergoeden.

Ambtshalve toetsing

3.18 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 ABV van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de registratieduur in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR verkort tot vijf jaar. Ook dient de bank een bedrag van € 200,- aan proceskosten aan de consument te vergoeden. De overige vorderingen worden afgewezen.

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 6 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 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/ .

[8] https://www.kifid.nl/media/5sufq5sr/liquidatietarief-kifid-bij-reglement-geschillencommissie-vanaf-1-okt-2023-240216-1.pdf

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen, relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen
De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken bank. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien. Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de bank deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen. Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de bank of de groep waartoe de bank behoort, mag de bank diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen. De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank.
Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in deze registers is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Daarbij moet beoordeeld worden of: 1) de registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en; 2) of het beginsel van opslagbeperking van artikel 5 lid 1 sub e AVG in acht is genomen. Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de eigen organisatie erop opmerkzaam te maken dat er wat met de consument aan de hand is. Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van (medewerkers van) de bank om opmerkzaam te worden gemaakt op het gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen bij de bank een nieuw product af te sluiten. De bank moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen.

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 – Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. *We zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen we 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. We streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven we 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 we onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen we niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die we in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als we daarom vragen, de informatie en documentatie die we daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat we 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 - Opzegging 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, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.*

<u>Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)</u>

Artikel 3
1Een 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, (...)
c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;
e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.
(...)
5 Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;
b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;
c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme; d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt; e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;
f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;
g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.

6 Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.
7 In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel n, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,– bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,– of meer.
8 Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.
9 Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.
10 Het eerste tot en met het negende lid en het elfde lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel o.
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.
12 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 Externe link :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). (...)

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248
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 verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5
1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6
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.