Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0405

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	23 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens IVR. Beëindiging bankrelatie. De consument heeft geprotesteerd tegen het besluit van de bank om zijn persoonsgegevens op te nemen in het IVR van de bank en om de relatie met de consument te beëindigingen. Hij heeft gevorderd dat de bank haar besluiten ongedaan maakt. De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De commissie heeft geoordeeld dat de bank niet gehouden kan worden de registratie ongedaan te maken en de bankrelatie te herstellen. De vorderingen zijn afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 april 2025. Op de hoorzitting was de consument digitaal aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. I.H.C. Jans, advocaat te Eindhoven en [naam], medewerker veiligheidszaken.

1.3 De consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. Daarbij maakte hij gebruik van Internetbankieren.

2.2 Op 1 januari 2024 is door de bank per abuis de spaarrekening van een andere klant van de bank gekoppeld aan het Internetbankieren van de consument. Hierdoor kreeg de consument toegang tot de spaarrekening van de klant van de bank.

2.3 De consument heeft het tegoed op deze spaarrekening van de klant van de bank overgemaakt naar zijn eigen rekening. Het ging om een bedrag van € 301,-.

2.4 Op 5 januari 2024 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument om de gebeurtenis te bespreken. De consument heeft aangegeven daarvoor een afspraak te willen maken op het bankkantoor. Later die dag is de consument op het bankkantoor geweest.

2.5 Het dossier bevat de volgende gespreksnotitie uit de administratie van de bank over het bezoek van de consument aan het bankkantoor:

'Door een menselijke fout van Rabobank had klant toegang tot spaarrekening van een ander. Heeft het saldo overboekt. Bij constateren van deze situatie contact gezocht met klant. Is hiervoor op kantoor binnengelopen, wou het niet bespreken per telefoon. Collega van bankhal heeft de interactie ook weggeschreven: Meneer aangegeven dat hij onterecht 301 euro heeft ontvangen op zijn rekening en er wordt verzocht om het geld terug te betalen. Meneer gaf mij een heel naar gevoel en lachte mij uit. Ik heb de klant aangegeven niet weg te lopen. Meneer nam mij niet serieus en is lachend weggelopen.'

2.6 Per aangetekende post van 2 februari 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de gegevens van de consument heeft opgenomen in haar IVR voor de duur van acht jaar. Daarin staat:

'(...) Reden van opname is uw betrokkenheid bij een overboeking van EUR 301,00 t.l.v. een rekening welke abusievelijk aan uw telebankieren was toegevoegd. U heeft deze gelden naar uw betaalrekening [bankrekeningnummer] overgeboekt en aangegeven dat u dit bedrag reeds heeft uitgegeven. U heeft geen gehoor gegeven aan verzoeken van de bank om de gelden retour te boeken. (...)'

2.7 Per aangetekende post van 7 februari 2024 heeft de bank de relatie met de consument opgezegd waarbij zij een opzegtermijn van twee maanden heeft gehanteerd. In de brief staat opgenomen:

'(...) Onlangs hebben wij u per brief geïnformeerd dat wij uw gegevens hebben opgenomen in het Verwijzingsregister. In die brief hebben wij ook de reden voor registratie vermeld. Op basis hiervan heeft de bank vastgesteld dat er sprake is van niet-integer gedrag. Wij wensen daarom onze relatie met u niet te continueren. (...)'

2.8 Op 22 april 2024 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de blokkade van zijn bankrekening en de beschuldigingen aan zijn adres.

2.9 Een nadere uitwisseling van informatie en standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.10 De consument protesteert, kort en bondig weergegeven, tegen de registratie van zijn persoonsgegevens in het register van de bank en tegen de beëindiging van de bancaire relatie. De consument heeft ter zitting bevestigd dat hij verwijdering van de registratie en herstel van de bancaire relatie vordert.

2.11 De consument heeft daartoe aangevoerd dat geen sprake is geweest van niet-integer handelen van zijn kant en dat de werkwijze van de bank niet proportioneel is gelet op: de lage som van het overgeboekte bedrag, de langdurige klantrelatie en de gebrekkige communicatie vanuit de bank over de registratie en over het voornemen om de relatie te beëindigen. De consument geeft aan hierover geen correspondentie van de bank te hebben ontvangen.

Het verweer van de bank

2.12 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de registratie in het IVR op naam van de consument te verwijderen en om de bankrelatie te herstellen. De commissie ziet in het dossier geen grondslag voor het toewijzen van de vorderingen van de consument en zij licht hierna haar oordeel toe.

De registratie in het IVR

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in IVR voor de duur van acht jaar. Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie betekent dit dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie 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 de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een ‘gebeurtenis’.

3.3 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) van toepassing is. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen.[1] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Daarnaast moet een grondslag voor de verwerking zijn, zoals opgenomen in artikel 6 lid 1 AVG.

3.4 De bank heeft aangevoerd dat de interne registratie voor de duur van acht jaar voldoet aan de vereisten die de wet- en regelgeving daaraan stelt. De grondslag voor de registratie is artikel 6 lid 1 onder f AVG. In deze kwestie is sprake van een gebeurtenis die de speciale aandacht van de bank behoeft. De gedragingen van de consument zijn schadelijk voor haar organisatie en haar klanten. De bank dient de belangen van haar medewerkers en klanten te beschermen en wenst haar organisatie te waarschuwen voor de gedragingen van de consument, te meer nu de consument de gevolgen van zijn handelwijze niet wil, kan of lijkt in te zien. Naast het zich ten onrechte toe-eigenen van het bedrag van € 301,- en zijn gedrag op het bankkantoor op 5 januari 2024 heeft de consument zich tijdens de interne klachtprocedure bij de bank ook onfatsoenlijk uitgelaten richting haar medewerkers. De bank heeft er belang bij haar organisatie te waarschuwen voor de gebeurtenis en zij meent dat er geen lichtere maatregel is om dat te bereiken. De registratie is enkel intern. Financiele instellingen die geen deel uitmaken van de organisatie van de bank hebben geen toegang tot het interne register van de bank. De consument heeft bovendien geen daadwerkelijk belang aangevoerd waarom de registratie zou moeten worden verwijderd. De consument beschikt elders over een bankrekening en de interne registratie belemmert de consument ook niet bij het verkrijgen van financiële producten buiten de organisatie van de bank om. Het belang van de bank bij behoud van de interne registratie dient gelet op het voorgaande te prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De gedragingen en de mate van verwijtbaarheid maken volgens de bank dat ook de registratieduur van acht jaar redelijk en proportioneel is.

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR (de interne registers) van de bank. De commissie volgt de bank in haar standpunt dat de gedragingen van de consument zoals weergegeven in 2.2 tot en met 2.5 kwalificeren als een gebeurtenis die de aandacht van de bank behoeft en dat de bank er belang bij heeft haar organisatie hiervoor te waarschuwen. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij het registreren van de persoonsgegevens van de consument.[2]

[1] Zie voor de relevante wetsartikelen de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.
[2] Art. 6 lid 1 sub f AVG.

3.6 De gegevensverwerking moet verder voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[3] De commissie is van oordeel dat hieraan is voldaan.

3.7 Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om medewerkers van de bank erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van niet-integer handelen. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR zodat aan het subsidiariteits-vereiste is voldaan.

3.8 Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel. Dit houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank. De commissie begrijpt dat deze registratie impact kan hebben op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. Uit hetgeen door de consument is aangevoerd kan de commissie echter niet concluderen dat het belang van de consument bij verwijdering van de registratie dient te prevaleren boven het belang van de bank bij behoud daarvan.

3.9 Rekening houdend met de specifieke omstandigheden van het geval acht de commissie ook de registratieduur van acht jaar passend. Voor de commissie weegt mee dat, zoals ook door de bank is aangevoerd, de consument de gevolgen van zijn handelwijze niet wil, kan of lijkt in te zien. Ook heeft de consument geen enkel belang aangevoerd op basis waarvan de registratieduur zou moeten worden verkort. Verder speelt mee dat de consument beschikt over een betaalrekening elders zodat hij niet is afgesloten van het betalingsverkeer. Ten aanzien van de correspondentie vanuit de bank over de registratie heeft de consument toegelicht dat hij geen brieven van de bank heeft ontvangen maar wel ophaalberichten van PostNL heeft ontvangen. Hij heeft hier niet op gereageerd. Dat komt naar het oordeel van de commissie voor zijn rekening en risico. Ten slotte is voor de commissie van belang dat de gevolgen van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de consument meevallen, nu deze slechts intern (binnen de organisatie van de bank) werken.

[3] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander). Dit volgt ook uit de AVG.

Beëindiging van de bankrelatie

3.10 De vraag die de commissie verder moet beantwoorden, is of de bank de bankrelatie met de consument dient te herstellen.

3.11 De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de relatie op te zeggen. De omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank deze bevoegdheid uitoefent.[4]

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank haar bevoegdheid om de relatie met de consument te beëindigen niet in strijd met de op haar rustende verplichtingen heeft uitgeoefend, en zij niet gehouden is de relatie te herstellen. Daarvoor is redengevend dat is komen vast te staan dat de consument gelden die hem niet toebehoren heeft opgenomen ten nadele van een andere klant van de bank en ondanks verzoek daartoe van de bank niet is overgegaan tot het terugbetalen van de door hem opgenomen gelden. Tijdens de hoorzitting is komen vast te staan dat de bank de consument een aangetekende brief heeft gestuurd over de beëindiging van de relatie. De consument heeft toegelicht dat hij de brief van de bank niet heeft ontvangen maar wel ophaalberichten van PostNL heeft ontvangen. Hij heeft hier niet op gereageerd. Dat komt naar het oordeel van de commissie voor zijn rekening en risico. Bovendien beschikt de consument over een betaalrekening bij een andere bank zodat hij niet is afgesloten van het betalingsverkeer.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[4] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, overweging 3.6.4.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de ABV

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 een kind is.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35

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.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248

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.