

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0656

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	13 augustus 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A. gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene voorwaarden en de overeenkomst

Samenvatting

Wwft¹ cliëntenonderzoek. Registratie persoonsgegevens. De bank heeft in het kader van een cliëntenonderzoek aan de consumenten vragen gesteld over contante bedragen die op de rekening van de consumenten zijn gestort. Volgens de bank hebben de consumenten de herkomst van de contante gelden onvoldoende kunnen verklaren waardoor zij het cliëntenonderzoek niet positief heeft kunnen afronden. Hierop heeft de bank aangekondigd de volledige bancaire relatie (inclusief de hypothecaire geldlening) met de consumenten te gaan beëindigen. Ook heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten voor acht jaar opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). De commissie is van oordeel dat de bank mocht concluderen dat het cliëntenonderzoek niet positief kon worden afgerond. De bank is op grond van de artikel 5 lid 3 verplicht de bancaire relatie op te zeggen. De opzegging van de hypothecaire geldlening is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Daarom mag de bank de gehele bancaire relatie beëindigen. De bank mocht de persoonsgegevens van de consumenten registeren in het IVR. De registratieduur dient – gelet op artikel 34a lid 3 jo. artikel 33 lid 3 Wwft – echter te worden verkort tot vijf jaar. De vordering wordt op dat punt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2024. Op de hoorzitting waren de consument en zijn advocaat, mr. J. de Groot (hierna: de advocaat) aanwezig. Als toehoorders namens de consument zijn verschenen de dochter van de consument en zijn boekhouder (hierna: de boekhouder). Namens de bank waren mr. [naam 3], advocaat en mevrouw [naam 4] van de afdeling FEC van de bank aanwezig.

¹ De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Tijdens de hoorzitting heeft de commissie partijen in overweging gegeven om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Meer concreet is gesproken over een oplossing voor de toekomst waarbij kan worden uitgesloten dat de lasten van de hypothecaire geldlening worden betaald met de inkomsten uit onderneming en/of de contante stortingen zodat de hypotheek kan worden behouden. De advocaat heeft na de hoorzitting een voorstel op papier gezet dat er op neerkomt dat de hypotheeklasten zullen worden voldaan vanaf de betaalrekening van de consumenten bij Regiobank. De bank heeft de opdracht gekregen het voorstel van de consument aan de toezichthouder voor te leggen. De toezichthouder heeft de bank bericht hierover geen uitspraken te willen of te zullen doen. De bank heeft de commissie op 3 februari 2025 geïnformeerd dat een oplossing niet voorhanden is. Zij heeft de commissie daarbij verzocht om een nadere akte te mogen indienen. De commissie heeft dit verzoek op 6 februari 2025 gehonoreerd. Op 27 februari 2025 heeft de bank een nadere reactie ingediend. De advocaat heeft op 12 maart 2025 gereageerd op de aanvullende akte van de bank.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben verschillende bancaire producten bij de bank afgenomen, waaronder meerdere betaalrekeningen (hierna: de betaalrekening²) en een hypothecaire geldlening (hierna: de hypothecaire geldlening). Op de relatie tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.³
- 2.2 In de periode van oktober 2021 tot en met juni 2022 hebben de consumenten elf contante stortingen verricht van in totaal € 25.000,-. Bij drie stortingen zijn door de bank grote coupures aangetroffen. Op 12 april 2022 hebben de consumenten een bedrag van € 4.000,- contant gestort, bestaande uit 1 biljet van € 500,-, 16 biljetten van € 200,- en 3 biljetten van € 100,-. Op 1 juni 2022 heeft een contante storting van € 5.000,- plaatsgevonden waarbij 4 biljetten van € 200,- en 2 biljetten van € 100,- zijn aangetroffen. Op 14 juni 2022 hebben de consumenten € 1.000,- gestort bestaande uit 5 biljetten van € 200,-.
- 2.3 In augustus 2022 hebben plaatselijke media nieuwsartikelen gepubliceerd over de vondst van een drugslaboratorium op het terrein van de consumenten.

² Omdat tijdens de procedure niet is gespecificeerd van welke betaalrekening het rekeninggebruik ter discussie staat, zijn de betaalrekeningen aangeduid als "betaalrekening".

³ Alle in deze uitspraak genoemde bepalingen uit de ABV alsmede wet- en regelgeving zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De consumenten verhuurden vanaf begin 2021 een container aan een kennis (hierna: de kennis) die daarin grote hoeveelheden drugs produceerde. Consument 1 is aanvankelijk als verdachte aangehouden maar in oktober 2023 vrijgesproken door de rechtbank.

- 2.4 Naar aanleiding van de negatieve mediaberichten is de bank een cliëntenonderzoek gestart. De bank heeft in dat verband op 3 november 2022 een brief naar de consumenten verzonden. Hierin zijn de volgende passages opgenomen.

“(…) Rekeninggebruik Rabobank

Vanuit uw betalingsverkeer hebben wij geconstateerd dat u ook een rekening aanhoudt bij Regiobank. U heeft aangegeven dat u op verzoek van uw accountant een rekening heeft geopend bij Regiobank om zakelijke en privé uitgaven te scheiden. (...) Op de Rabobankrekening ontvangen uw vrouw [naam consument 2] en u salaris, pensioen en AOW. (...)

Verder ontvangt u op deze rekening inkomsten uit de activiteiten die u verricht voor uw eenmanszaak, zoals bijvoorbeeld het opknappen van oldtimer trekkers en auto's die u weer doorverkoop.

De reden dat u de Rabobankrekening deels zakelijk gebruikt, is omdat u nog een eenmanszaak heeft waarvoor u geen zakelijke rekening heeft i.v.m. de hiermee gepaard gaande kosten.

Aangezien u inmiddels de leeftijd van 70 jaar bereikt heeft, bent u de activiteiten van uw eenmanszaak aan het afbouwen. U houdt de eenmanszaak aan voor fiscale voordelen, in overleg met uw accountant. (...)

Contante stortingen

Vanaf oktober 2021 t/m juni 2022 doet u elf contante stortingen van €25.000,- in totaal. Hierbij wordt er ook een coupure van €500,- en tien coupures van €200,- gestort. U heeft aangegeven dat de contante gelden afkomstig zijn uit het opknappen van oude trekkers en auto's die u weer doorverkoop. Uw boekhouder kan dit aantonen middels onderbouwende documenten. De recherche heeft dit i.h.k.v. het lopende onderzoek naar het aangetroffen drugslab achter uw woning ook opgevraagd.

1. Graag ontvangen wij documentatie m.b.t. de herkomst van de contante gelden die uw verhaal onderbouwen, zoals bijv. facturen. (...)”

- 2.5 In zijn brief van 4 november 2022 heeft de boekhouder de bank een toelichting gegeven op de contante stortingen die op de betaalrekening zijn bijgeschreven. Daarbij heeft de boekhouder het kasboek van de onderneming van consument 1 overgelegd (zonder onderliggende facturen). In de brief staat het volgende:

“N.a.v. uw gesprek met [naam consument], zal ik u aangeven waaruit de contante stortingen bestaan. Om u een en ander duidelijk te maken, zijn de uitdraaien van het kasboek bijgesloten.

De contante stortingen bestaan uit: verkoop tractoren, doorlevering brandstof, verkoop hooi, inscharen paarden, borg van de huurders en verkoop wormmiddelen.

Het is correct, dat ik als boekhouder vanwege veel privé posten in de zakelijke boekhouding, [naam consument 1] heb verzocht een privé bankrekening te openen. (...)”

- 2.6 Op 15 november en 8 december 2022 heeft de bank de consumenten opnieuw informatie gevraagd (hierna: de informatieverzoeken). In deze brieven worden vervolgvragen aan de consumenten gesteld. In de brief van 15 november 2022 de volgende passages opgenomen:

“Op 3 november 2022 heb ik u telefonisch gesproken inzake de mediaberichten waarin wordt vermeld dat u bent aangehouden in verband met het drugslab op uw perceel. U heeft aangegeven dat u een paardenbak op het perceel heeft verhuurd aan een kennis, welke het drugslab heeft opgestart. Ook heeft u aangegeven dat u een maand in detentie heeft gezeten.

1. *Kunt u documenten aanleveren die uw verklaring m.b.t. het verhuren van het perceel aan uw kennis, onderbouwen en waaruit blijkt dat u zelf niet betrokken bent bij de exploitatie van het drugslab op uw perceel?*
2. *Welke periode heeft uw kennis het perceel van u gehuurd?*
3. *Op welke wijze werd de huur voldaan?*

Op 10 november 2022 ontving ik van uw boekhouder [naam boekhouder] van [naam administratiekantoor] uitdraaien van het kasboek van uw eenmanszaak [naam eenmanszaak]. Hierin werd aangetoond waaruit de contante stortingen bestaan die u vanaf oktober 2021 t/m juni 2022 deed. Hieruit kan ik de herkomst van de contante gelden echter niet opmaken.

4. *Kunt u onderbouwende documenten aanleveren waaruit blijkt dat de contante gelden afkomstig zijn vanuit bedrijfsactiviteiten (bijv. facturen) en niet gerelateerd zijn aan de exploitatie van het drugslab op uw perceel?*
- (...)*

Gevolgen als uw reactie uitblijft

Wij bieden u nog een laatste keer de gelegenheid om te reageren. Graag ontvangen wij voor 29 november 2022 antwoord op de openstaande vragen. Heeft u voor deze datum niet gereageerd op deze brief, of heeft u geen of onvoldoende onderbouwende stukken aangeleverd, dan wordt het onderzoek afgesloten op basis van de beschikbare informatie. Dit kan dan consequenties hebben voor de klantrelatie, welke eventueel door Rabobank beëindigd wordt.”

In de brief van 8 december 2022 heeft de bank als aanvullende vraag gesteld of de consumenten aangifte hebben gedaan tegen de kennis.

- 2.7 Bij brief van 1 februari 2023 heeft de bank de consumenten bericht dat de bank haar cliëntenonderzoek niet volledig heeft kunnen afronden en dat reden is om afscheid te nemen van de consumenten als klant. Diezelfde dag nog maakt de advocaat van de consumenten bezwaar tegen de beëindiging van de bancaire relatie.
- 2.8 De bank heeft op 28 februari 2023 gereageerd op de e-mail van de advocaat. In die brief staat onder meer dat de coupures die bij de contante stortingen zijn ingeleverd coupures bevatten van € 500,- en € 200,-. Deze coupures worden niet meer uitgegeven door De Nederlandse Bank (DNB) en staan erom bekend dat deze vrijwel altijd afkomstig zijn uit het criminele circuit. Verder schrijft de bank dat de boekhouder weliswaar het kasboek heeft overgelegd maar dat zij op basis van het kasboek alleen niet kunnen uitsluiten dat de gestorte bedragen een criminele herkomst hebben.

Daarom vraagt de bank de consument de inkoop- en verkoopfacturen aan te leveren zodat kan worden nagegaan dat de gegevens in het kasboek één op één aansluiten op de facturen. In de brief staat het volgende:

"(...) Dit betekent dat wij uiterlijk 15 maart a.s. over de ontbrekende zaken dienen te beschikken. Het gaat hierbij dus om de volgende zaken:

- kwitanties, verkoopfacturen of andere bewijzen, die aantonen dat de contant ontvangen bedragen afkomstig zijn uit de verkoop van zaken, die de accountant omschrijft. De informatie van deze bewijzen dienen aan te sluiten bij de informatie die uit het kasboek blijkt;*
- alle details inzake de verhuur: wie is de huurder, ingangsdatum van de huurovereenkomst, is er een huurcontract, is voorafgaand aan de verhuur onderzoek gedaan naar de huurder (legitimatiebewijs, toetsing openbare bronnen, doel) en hoe verliep de betaling van de verschuldigde huur.*

Indien u hieraan niet voldoet, dan wordt het afscheidstraject, zoals verwoord in onze brief aan de familie [naam consumenten] van 1 februari jl., in gang gezet."

2.9 Bij brief van 21 maart 2023 heeft de advocaat gehoor gegeven aan de informatieverzoeken van de bank. De consument heeft aan de hand van de inmiddels vrijgegeven administratie een Excel bestand opgesteld waarin de kasmutaties in de onderzochte periode zijn weergegeven. Waar mogelijk zijn deze onderbouwd met onderliggende stukken zoals vrijwaringsbewijzen van verkochte tractoren, facturen en een boekingsoverzicht in verband met de verhuur van de vakantiewoning op het terrein. Tevens heeft de advocaat de aangiftes omzetbelasting bijgevoegd. Bij mutaties waar geen bewijsstukken van zijn, is de naam van de (ver)koper of leverancier vermeld zodat de kasmutaties zo goed als mogelijk zijn verantwoord.

2.10 De bank heeft op 4 april 2023 gereageerd op de brief van de advocaat. Daarbij stelt zij wederom aanvullende vragen. De consumenten hebben tot en met 18 april 2023 om de vragen van de bank te beantwoorden. Voor zover van belang is in de brief het volgende geschreven:

"Coupures van € 500 en € 200

In verband met het klantonderzoek naar [naam van de consumenten] hebben wij een transactieanalyse gemaakt. In de periode van 01-01-2021 t/m 31-12-2022 werd door hen in totaal € 25.000 contant gestort.

Verantwoording kastransacties

Wij hebben gevraagd om een totaaloverzicht van de kastransacties, alsmede om onderliggende facturen/bonnen, waarop deze transacties verantwoord worden in de periode tussen 01-01-2021 t/m 31-12-2022. We hebben geconstateerd dat de aangeleverde informatie met betrekking tot de kasontvangsten in vrijwel alle gevallen onvoldoende is. Uitzondering hierop vormt de factuur van 26-04-2021 van [...] waarbij [naam consument] € 3.350 ontving.

Zoals gezegd is er in totaal € 25.000 contant gestort. Van € 3.350 is de herkomst terug te voeren op de bedrijfsvoering. Van het overige bedrag, € 21.650, is niet aantoonbaar gemaakt dat deze terug te voeren is op de bedrijfsvoering van [naam consument].

(...)

Voorlopig standpunt Rabobank

Ter voorkoming van misverstanden: op basis van de huidige informatie zijn wij vooralsnog van mening dat het afscheidstraject van de familie [naam van de consumenten] moet worden gecontinueerd op grond van de Wwft. Als redenen hiervoor benoemen wij de onvoldoende onderbouwde verklaarde contante stortingen, zoals in deze brief benoemd.

Wij kunnen als bank hierdoor het wettelijk verplichte klantonderzoek, zoals hieronder wordt benoemd, niet conveniërend afsluiten.

De tweede reden is het feit dat het drugslab op het terrein van de heer en mevrouw [naam van de consumenten] bevond. (...) Het woonhuis, alsmede de grond waarop het drugslab is gevonden, is door de Rabobank gefinancierd. Rente en aflossing worden betaald van de rekening, waarop mogelijk de huur van de heer [naam kennis] contant is gestort. Hierdoor is sprake van betrokkenheid door Rabobank, wat voor ons onacceptabel is. (...)"

- 2.11 Bij brief van 18 april 2023 heeft de advocaat de bank laten weten dat hij het niet eens is met de door de bank genoemde redenen van opzegging. Bijgesloten is een brief van de consumenten waarin zij de vragen van de bank beantwoorden. Ook zijn verklaringen van klanten bijgesloten waarin zij bevestigen dat zij diensten van de consument hebben afgenomen en dat deze contant zijn betaald. Verder hebben de consumenten een overzicht overgelegd van klanten die de borg voor huur van de vakantiewoning contant hebben betaald. Een deel daarvan is in 2021 en 2022 op de betaalrekening gestort. Dit verklaart volgens de consumenten de contante stortingen in de onderzochte periode.
- 2.12 Op 3 mei 2023 heeft de bank de advocaat geschreven dat zij de opzegging doorzet om de eerder in de brief van 4 april genoemde redenen (zie 2.10).
- 2.13 Op 13 juni 2023 heeft de bank de consumenten geschreven dat zij per 13 augustus 2023 de bancaire relatie met hen zal stoppen op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Voor de hypothecaire geldlening geldt een opzegtermijn van zes maanden. De hypothecaire geldlening dient voor 13 december 2023 te zijn terugbetaald. Met betrekking tot de redenen voor de opzegging schrijft de bank het volgende:

“Waarom beëindigen wij de relatie met u?

Wij hebben van u documentatie ontvangen waarmee u een bedrag van € 25.000,- aan contante stortingen, die tussen 28 augustus 2021 en 2 januari 2023 plaatsvonden op de rekeningen, wilde onderbouwen. Wij hebben u gevraagd om facturen en/of kwitanties waarmee aantoonbaar kan worden gemaakt dat deze stortingen een legale herkomst hebben.

Alle inspanningen van u ten spijt hebben wij vastgesteld dat de aangeleverde documentatie onvoldoende is. Uit de informatie, die wij kregen, blijkt dat de administratieve vastlegging van de handel, die u doet, onvoldoende is, omdat er in veel gevallen geen facturen worden opgemaakt. De aangeleverde vrijwaringsbewijzen van verkochte voertuigen laten weliswaar zien dat deze verkocht zijn, maar de bedragen ontbreken, waardoor ook dit geen bewijs vormt.

De combinatie van het ontbreken van deze onderbouwing met het gegeven dat er in augustus 2022 op uw terrein een drugslab is gevonden, maakt dat wij niet kunnen uitsluiten, dat de contante gelden die op uw rekening bij onze bank zijn gestort, een niet-legale herkomst hebben.

Hierdoor kunnen wij het klantonderzoek, waartoe wij uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering verplicht zijn, niet conveniërend hebben kunnen afronden. Dit betekent dat we, met inachtneming van dezelfde wet, onze klantrelatie met u gaan beëindigen.”

- 2.14 Partijen hebben na de brief van 13 juni 2023 over en weer op elkaars standpunten en argumenten gereageerd. Dit heeft echter niet tot een oplossing geleid. In de brief van 10 juli 2023 schrijft de advocaat dat aflossing van de hypotheek onmogelijk is. Dit in verband met het feit dat drugsafval in de grond terecht is gekomen en de bodem gesaneerd moet worden. De gemeente wil de saneringskosten (destijds begroot op > € 500.000,-) verhalen op de consumenten en heeft daarom beslag op de woning laten leggen. Los daarvan zal gelet op de omstandigheden geen enkele andere financier bereid zijn om de consumenten een nieuwe hypothecaire geldlening te verstrekken. De bank heeft hierop laten weten dat zij haar standpunt handhaaft.

De klacht en de vorderingen

- 2.15 De consumenten vorderen voortzetting van de bankrelatie en verwijdering van hun persoonsgegevens uit het IVR. Ook vorderen zij een proceskostenvergoeding van € 10.800,- ex BTW. De consumenten hebben daartoe het volgende aangevoerd.
- 2.16 De consumenten betwisten niet dat de bank gerechtigd is om een cliëntenonderzoek uit te voeren en dat zij op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd is om de bankrelatie op te zeggen. Zij stellen zich echter op het standpunt dat het besluit van de bank om de *volledige* klantrelatie op te zeggen in strijd is met de zorgplicht van de bank alsmede met art. 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De redenen hiervoor zijn de volgende.
- 2.17 De consumenten worden onevenredig hard geraakt door de door de bank aangekondigde opzegging/beëindiging. De opzegging is daarom naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Het beëindigen van de hypothecaire lening is een volstrekt buitenproportionele maatregel die in geen enkele verhouding staat tot de geconstateerde gebreken in de kasadministratie van consument 1. De consumenten zijn al meer dan 50 jaar klant en hebben sinds 1994 een hypothecaire geldlening bij de bank. De consumenten zullen grote financiële en emotionele schade lijden als zij de woning waar zij al geruime tijd wonen, moeten verkopen. Herfinanciering is gelet op de leeftijd en het inkomen van de consumenten onmogelijk en als dit al mogelijk zou zijn, dan zouden hun maandlasten enorm stijgen door de gestegen rente. De bank heeft niet duidelijk gemaakt op welke wijze zij rekening houdt met de belangen van de consumenten.
- 2.18 Ondanks de lange bancaire relatie tussen partijen, heeft de bank nooit eerder vragen gesteld over de contante stortingen op de betaalrekening. Dit terwijl deze sinds jaar en dag plaatsvinden. Consument 1 heeft met betrekking tot de contante stortingen alle informatie verstrekt die redelijkerwijs van hem kon worden verwacht. Uit de overgelegde documentatie kan worden afgeleid waar het merendeel van de contante stortingen vandaan komt. Vrijwel elke kasstorting kan naar een persoon of een adres worden herleid.

Daarbij geldt dat de bedrijfsmatige activiteiten van consument 1 beperkt zijn. Het betreft een kleine onderneming waarmee hij zijn pensioen wat aanvult. Aan de administratie van een dergelijke onderneming mogen andere eisen worden gesteld dan aan een professionele onderneming.

- 2.19 Verder hebben de consumenten naar voren gebracht dat de hypothecaire geldlening een overeenkomst is tussen de bank en de consumenten in privé, terwijl de bezwaren van de bank zich richten op de administratie van consument 1 als ondernemer. Niet valt in te zien waarom de kasadministratie van de onderneming zou moeten leiden tot beëindiging van de bancaire relatie in privé.
- 2.20 Ten aanzien van de het drugslab op het terrein brengen de consumenten het volgende naar voren. De rechtbank oordeelde dat niet kan worden bewezen dat consument 1 betrokken was bij of wetenschap had van het drugslab op het terrein. De bank heeft echter nog voor het vonnis werd uitgesproken de voorbarige conclusie getrokken dat consument 1 wel betrokken was en aan de hand daarvan de opzegging ingezet. De consumenten verhuurden de containers op het terrein aan de kennis als vriendendienst zodat er geen formele afspraken zijn vastgelegd. Consumenten ontvingen een normale vergoeding voor de huur van de containers en waren niet gehouden de herkomst van de door de kennis ontvangen gelden te controleren. Dit kan hen niet worden tegengeworpen.
- 2.21 Tot slot menen de consumenten dat hun persoonsgegevens ten onrechte in het IVR zijn opgenomen.

Het verweer

- 2.22 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

Welke inhoudelijke vragen moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de bancaire relatie met de consumenten mocht opzeggen. Daarnaast dient de commissie te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht opnemen in het IVR voor de duur van acht jaar. De commissie beantwoordt de eerste vraag bevestigend. Met betrekking tot de tweede vraag oordeelt zij dat de registratieduur moet worden verkort naar 5 jaar. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

Het juridisch kader: het cliëntenonderzoek op grond van de Wwft en beëindiging van de bankrelatie

- 3.2 Als uitgangspunt bij de beoordeling of de bank de bankrelatie met de consumenten mocht beëindigen geldt dat op grond van de Wwft op de bank de verplichting rust om te weten wie haar klanten zijn en wat zij met hun rekeningen doen.⁴ Dit doet zij door middel van een (voortdurend) cliëntenonderzoek. De bank mag zelf invulling geven aan het cliëntenonderzoek. Zij mag dan ook zelf beoordelen welke middelen zij inzet, hoe zij onderzoek doet en (tot op zekere hoogte) hoever zij daarbij wil gaan. Als de bank onvoldoende informatie heeft om een beslissing te kunnen nemen over de uitkomst van het cliëntenonderzoek, dan mag zij vervolgvragen aan de klant stellen.
- 3.3 Als een cliëntenonderzoek niet (bijvoorbeeld doordat de klant geen of onvoldoende informatie heeft aangeleverd) of niet met een positief gevolg kan worden afgerond dan is de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft *verplicht* de relatie met deze klant te beëindigen.⁵ In artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden is een opzegbevoegdheid opgenomen. Hierin is bepaald dat de bank bevoegd is de bancaire relatie met een consument te beëindigen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat. Hierbij is van belang dat uit artikel 2 lid 1 ABV volgt dat de bank bij de dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument. Daar staat tegenover dat in hetzelfde artikel een verplichting voor de consument is opgenomen om eraan mee te werken dat de bank aan haar verplichtingen tegenover toezichthouders kan voldoen (artikel 2 lid 2 ABV). De bank mag van die opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek).

Het cliëntenonderzoek en de uitkomst daarvan

- 3.4 Niet in geschil is dat de bank cliëntenonderzoek moet uitvoeren en dat de bank de bancaire relatie moet beëindigen indien de bank het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg kan afronden. In dit geval stellen de consumenten zich echter op het standpunt dat de bank op basis van de informatie die zij hebben aangeleverd het cliëntenonderzoek wel positief had moeten kunnen afronden. De bank heeft dit gemotiveerd betwist. De commissie zal hier in de volgende overweging op ingaan.
- 3.5 De commissie overweegt dat zij het met de bank eens is dat niet alle contante geldstromen kunnen worden verklaard door de door de consumenten overgelegde documentatie. Vaststaat dat de consumenten hebben meegewerkt aan het cliëntenonderzoek. Zij hebben zo goed als mogelijk geprobeerd om de contante stortingen te onderbouwen met stukken maar zijn daar ondanks hun inspanningen niet in geslaagd.

⁴ Artikel 3 Wwft.

⁵ Bijvoorbeeld: Hof Arnhem-Leeuwarden 5 april 2022, ECLI:NL:GHAMS:2022:2602, Rb. Amsterdam 21 december 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:7691 en GC Kifid nrs. 2023-0093 en 2023-0087.

De door de consumenten overgelegde documentatie vormen geen sluitende onderbouwing voor de contante stortingen. Slechts uit één door de consumenten overgelegde facturen volgt dat een contante storting heeft plaatsgevonden. De waarborgsommen die de consumenten ontvingen voor de verhuur van hun vakantiewoning op het terrein, kunnen de contante stortingen slechts voor een bedrag van € 8.700,- verklaren. Daarmee stelt de commissie vast dat een groot gedeelte van de contante stortingen niet is verantwoord. Naast het feit dat de consumenten voor € 25.000,- aan gelden hebben gestort – waarbij ongebruikelijk coupures van € 500,- en € 200,- zijn ingeleverd – is uit het onderzoek van de bank gebleken dat de consumenten zelf ook voor een bedrag van € 12.556,12 aan contante betalingen hebben verricht waarvan de herkomst niet duidelijk is. Ook blijkt uit het overgelegd kasboek dat de consumenten meerdere betalingen van de kennis hebben ontvangen. De commissie is het niet eens met de stelling van de consumenten dat consument 1 een hobbyist is. Daarvoor is de omvang van de contante stortingen (die hun herkomst hebben uit de onderneming) te groot. 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. Naar het oordeel van de commissie is het voorgaande voldoende om te kunnen concluderen dat het cliëntenonderzoek niet positief kon worden afgesloten. Het feit dat er een drugsclub op het terrein van de consumenten is eveneens een factor die meespeelt maar deze omstandigheid is voor de commissie niet van doorslaggevende betekenis. Gelet op het vorenstaande was de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft verplicht om de bancaire relatie met de consumenten te beëindigen. Zij heeft daarbij gebruik mogen maken van de opzegbevoegdheid die is neergelegd in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden.

De opzegging van de hypothecaire geldlening

- 3.6 De consumenten hebben zich verder op het standpunt gesteld dat de opzegging/beëindiging van de hypothecaire geldlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is ex artikel 6:248 lid 2 BW. Door de opzegging van de hypothecaire geldlening en de daaropvolgende opeising zijn zij genooddaakt hun woning te verkopen. Zij zijn anders niet in staat de hypothecaire geldlening aan de bank terug te betalen. De bank heeft aangevoerd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij de opzegging omdat zij het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg heeft kunnen afronden en daardoor niet aan haar verplichtingen jegens de toezichthouder heeft kunnen voldoen
- 3.7 De rechtsgeldigheid van de opzegging moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene Bankvoorwaarden en artikel 6:248 lid 2 BW. De opzegging door Rabobank zal niet rechtsgeldig zijn als zij, gelet op alle omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De beoordeling of sprake is van een onaanvaardbare opzegging komt daarmee neer op een belangenafweging. In het kader van de hiervoor vermelde belangenafweging is mede van belang de in artikel 2 lid 1 de Algemene Bankvoorwaarden vermelde zorgplicht van de bank. Op grond van deze zorgplicht moet de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en naar beste vermogen rekening houden met de belangen van de consumenten.

Aan de andere kant is mede van belang de verplichting van de consumenten om op grond van artikel 2 lid 2 Algemene Bankvoorwaarden eraan mee te werken dat de bank aan haar verplichtingen tegenover toezichthouders kan voldoen en om geen misbruik te (laten) maken van haar diensten, bijvoorbeeld door middel van activiteiten die schadelijk kunnen zijn voor de reputatie van de bank en die de werking van de betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

- 3.8 Het belang van de bank bij de opzegging moet worden afgewogen tegen het belang van de consumenten bij voortzetting van de bankrelatie. Deze afweging moet plaatsvinden aan de hand van alle ten tijde van de opzegging bekende feiten en omstandigheden. Het gaat er immers om of de bank, gelet op de haar toen bekende feiten en omstandigheden en met inachtneming van de belangen van de consumenten, de overeenkomsten mocht opzeggen.
- 3.9 De commissie heeft de belangen van partijen gewogen en komt tot het oordeel dat de bank de hypothecaire geldlening mocht opzeggen. Hoewel de commissie ervan doordrongen is dat de opzegging enorme gevolgen voor de consumenten zullen hebben, valt de belangenafweging uit in het voordeel van de bank. Feit is dat de bank door de gedragingen van de consumenten een integriteitsrisico liep omdat het rekeninggebruik niet overeenkomt met de kennis die de bank destijds had van de consumenten. Daarbij staat tevens vast dat de 'bron der middelen'⁶ van de contante geldstromen niet volledig kon worden achterhaald. Ook speelt een rol dat er coupures zijn aangetroffen die vrijwel alleen nog in het criminele circuit worden gebruikt omdat deze niet meer door DNB worden uitgegeven. Hoewel dit minder zwaar weegt, speelt ook mee dat de bank als financier van het onderpand indirect betrokken is geraakt bij een strafbaar feit. De commissie is van oordeel dat de bank zorgvuldig met de belangen van de consumenten is omgegaan door hun meerdere keren in de gelegenheid te stellen aan de informatieverzoeken van de bank te voldoen. Ook heeft de bank aangegeven ook na 13 december 2023 (de dag dat de hypothecaire geldlening moest zijn afgelost) bereid te zijn de woning onderhands te verkopen. Dat eventuele verkoop zal worden bemoeilijkt doordat de gemeente beslag heeft gelegd op de woning, is een omstandigheid die in de risicosfeer van de consumenten ligt. Al met al komt de commissie tot het oordeel dat destijds de opzegging van de hypothecaire geldlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar was. Dat consument 1 is vrijgesproken maakt niet dat de bank de hypothecaire geldlening niet mocht opzeggen.
- 3.10 Los van het bovenstaande geeft de commissie de consumenten het volgende in overweging. Zelfs indien de commissie zou oordelen dat de opzegging van de hypothecaire geldlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en dus niet had mogen plaatsvinden, zou dit niet betekenen dat de bank nooit tot opzegging/opeising/executie over mag gaan. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de gemeente beslag heeft laten leggen op de woning en het terrein van de consumenten en dat zij de woning wil verkopen om de kosten van de bodemsanering (inmiddels begroot op circa 1 miljoen Euro) op de consumenten te verhalen.

⁶ Artikel 5 lid 3 onder d Wwft.

Mocht de gemeente de woning willen verkopen, dan kan de bank als hypotheekhouder de executie van de gemeente overnemen. Hoe dan ook bevinden de consumenten zich in een lastig parket ten aanzien van de woning en het terrein.

De opname van de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR

- 3.11 De bank heeft de gegevens van de consumenten voor de duur van acht jaar in het IVR geplaatst. Aan het IVR is de Gebeurtenissenadministratie (hierna: de interne registers) gekoppeld. De consumenten vorderen dat deze registraties worden verwijderd.
- 3.12 De registraties in de interne registers is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Daarbij moet beoordeeld worden: 1. of de registraties van de persoonsgegevens in de interne registers noodzakelijk zijn voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en 2. of deze registraties proportioneel zijn gelet op artikel 5 lid 1 onder e AVG.
- 3.13 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie over bepaalde transacties op de betaalrekening noodzakelijk was voor een adequaat cliëntenonderzoek gelet op de verplichtingen die de bank op basis van de Wwft heeft. De consumenten hebben echter onvoldoende informatie verstrekt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties, dan wel het risico op witwassen of financieren van terrorisme weg te nemen. Hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Het feit dat de bank het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden is een omstandigheid die 'speciale aandacht' behoeft, omdat deze omstandigheid van belang is voor de veiligheid en integriteit van de bank. Daarbij heeft de bank aangevoerd dat er geen lichtere maatregel voorhanden is dan de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten in de interne registers. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie.
- 3.14 Ten aanzien van de duur van de interne registratie overweegt de commissie dat deze moet worden verkort naar vijf jaar.⁷ 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.

⁷ Zie GC Kifid 2025-0396. Te vinden via www.kifid.nl.

Omdat het gaat om persoonsgegevens die verkregen zijn uit het cliëntenonderzoek uit hoofde de Wwft moet de bank deze persoonsgegevens, gelet op artikel 34a lid 3 jo. artikel 33 lid 3 Wwft, en dus ook de registratie van deze persoonsgegevens in de interne registers na vijf jaar verwijderen. Dit brengt mee dat de registratieduur van de registraties in de interne registers in ieder geval dient te worden verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie of tot vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transacties (zoals genoemd in 2.2).

Proceskostenvergoeding

- 3.15 Wanneer de consument door de commissie in het gelijk wordt gesteld, heeft hij recht op een proceskostenvergoeding. De consumenten hebben als gedeeltelijk in het gelijk gestelde partij recht op een proceskostenvergoeding.
- 3.16 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 vorderingen van de consument zijn 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 voor vorderingen van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Liquidatietarief Kifid.⁸
- 3.17 De consumenten zijn bijgestaan door een advocaat. De kosten van de procedure worden daarom vastgesteld op € 800,- (2 procespunten à € 400,- per punt voor een advocaat). De bank dient dit bedrag aan de consument te vergoeden.

De slotsom

- 3.18 De commissie concludeert dat de bank op goede gronden tot de conclusie is gekomen dat zij het cliëntenonderzoek niet met goed gevolg kon afronden en dat de bank daarom gehouden was de bancaire relatie (inclusief de hypothecaire geldlening) met de consumenten op te zeggen. De opzegging van de bancaire relatie met de consumenten is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar en de bank mocht de persoonsgegevens van de consumenten registreren in het IVR. Wel dient zij de registratieduur te verkorten naar vijf jaar.

Ambtshalve toetsing

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

⁸ Liquidatietarief Kifid vanaf 1 oktober 2023.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak:

- de registratie van de uit hoofde van het cliëntenonderzoek verkregen persoonsgegevens van de consumenten in de interne registers verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie of tot vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transacties (zoals genoemd in 2.2) en;
- een bedrag van € 800,- aan proceskosten aan de consumenten vergoedt.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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

Bijlage

Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

Bepalingen uit de Wwft en de AVG

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

Artikel 3

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, (...)*
 - 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 Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64). (...)*

Artikel 5

1. *Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt, tenzij:*
 - a. *zij zelf ten aanzien van die cliënt onderzoek heeft verricht conform artikel 3, of ten aanzien van die cliënt onderzoek is verricht conform artikel 3 of op daarmee overeenkomende wijze door:*
 - 1°. *een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdelen a tot en met e, met zetel in Nederland of een andere lidstaat;*
 - 2°. *een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel f, waaraan een vergunning als bedoeld in artikel 3, eerste en tweede lid, of artikel 4, eerste lid, onderdeel c, van de Wet toezicht trustkantoren 2018 is verleend;*
 - 3°. *een instelling als bedoeld in artikel 1a, tweede lid en derde lid, of een bijkantoor daarvan met zetel onderscheidenlijk vestigingsplaats in Nederland of een andere lidstaat;*
 - 4°. *een instelling als bedoeld onder 1° of 3°, met zetel in een door Onze Minister van Financiën aangewezen staat die geen lidstaat is, in welke staat wettelijke voorschriften van toepassing zijn die gelijkwaardig zijn aan het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vijfde en achtste lid, en artikel 8, eerste lid, en er toezicht wordt uitgeoefend op de naleving van die voorschriften, of een bijkantoor van de instelling in Nederland;*

5°. een bijkantoor of meerderheidsdochteronderneming, gevestigd in een staat die geen lidstaat is, van een instelling als bedoeld onder 1° of 3° met vestiging in Nederland of in een andere lidstaat, indien het bijkantoor of de meerderheidsdochteronderneming deel uitmaakt van dezelfde groep en volledig voldoet aan de op het niveau van de groep geldende gedragslijnen en procedures overeenkomstig artikel 2f, eerste tot en met derde lid;

(...)

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.

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

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.*