Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0326

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)

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

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van (dating)fraude/advanced fee fraud. Gedurende een langere periode heeft de consument – ook na verschillende waarschuwingen van de bank – aanzienlijke bedragen overgemaakt naar derden. Achteraf heeft de consument vastgesteld dat hij is opgelicht. In verband met deze gebeurtenissen heeft de bank de bankrelatie met de consument (deels) beëindigd en zijn persoonsgegevens voor acht jaar opgenomen in het IVR. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR en vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de fraude en de beëindiging van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en de schade niet hoeft te vergoeden. Ook mocht de bank de persoonsgegevens van de consument opnemen in het IVR. De vorderingen worden 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de pleitnota van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 februari 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordigers: mevrouw mr. H.W. Bos-Hagens, juridisch adviseur en de heer [naam 1], financieel adviseur. Namens de bank namen deel: de heer [naam 2], medewerker Rabobank offboarding en mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat; kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 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 verschillende producten, waaronder drie betaalrekeningen, aan bij de bank. Op de relatie tussen partijen zijn o.a. de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV)[1] van toepassing.

2.2 Daarnaast heeft de consument een hypothecaire geldlening bij de bank. Bij deze overeenkomst van geldlening zijn partijen een korting van 0,2% (hierna: rentekorting) overeengekomen indien de maandlasten van de geldlening automatisch worden geïncasseerd van de betaalrekening van de consument bij de bank.

2.3 In de periode van 20 december 2020 tot en met 16 mei 2023 heeft de consument vanaf zijn (zakelijke en privé) betaalrekeningen bij de bank vele betalingen aan verschillende begunstigden in het buitenland verricht. De bank heeft de consument in die periode meerdere malen telefonisch en schriftelijk gewaarschuwd dat hij (mogelijk) slachtoffer is geworden van fraude. Pas later heeft de consument zich gerealiseerd dat hij slachtoffer is geworden van fraude/oplichting.

2.4 In de hiervoor genoemde periode hebben zich de volgende gebeurtenissen voorgedaan:

- In januari 2021 heeft de bank van een buitenlandse bank een melding ontvangen over een door de consument gedane betaling van € 26.989,50. Per e-mail van 28 januari 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de buitenlandse bank vanwege eigen interne controles die betaling heeft teruggestuurd en geen exacte reden heeft gegeven, maar zich niet comfortabel voelt bij het uitvoeren van de betaling. Het bedrag is teruggestort op de betaalrekening van de consument.
- Op 13 december 2022 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument en hem gewaarschuwd dat hij slachtoffer is geworden van fraude.
- Op 19 december 2022 heeft de bank de consument een waarschuwingsbrief gestuurd. Hierin geeft de bank aan dat zij het vermoeden heeft dat de consument slachtoffer is geworden van Advanced Fee Fraud, ook wel datingfraude genoemd. Ook heeft de bank de consument gewezen op de risico's van de fraude, met het dringende verzoek om geen nieuwe betalingen te verrichten en alle contacten met de betrokkene(n) te verbreken. Ook staat in de brief dat als de consument wederom ingaat op toenaderingen van de betrokkene(n) en gelden overboekt, dit consequenties kan hebben voor de bank-relatie. Ook heeft de bank de consument verzocht om aangifte te doen en een afschrift hiervan aan de bank te sturen.

[1] Alle in deze uitspraak genoemde bedingen alsmede wet- en regelgeving staan opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

- Op 23 december 2022 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank, waarin is gebleken dat de consument slachtoffer was geworden van dating-fraude.
- Op 29 december 2022 heeft de bank een tweede waarschuwingsbrief aan de consument gestuurd en hem gewaarschuwd dat hij (vermoedelijk) opnieuw slachtoffer van Advanced Fee Fraud is geworden. Verder heeft de bank aangegeven dat als de consument zich niet houdt aan de afspraken/voorwaarden die zijn opgenomen in de brief van 19 december 2022 de bank zich genoodzaakt ziet om passende maatregelen te nemen en zij genoodzaakt is om de klantrelatie te beëindigen. De consument is verzocht om aangifte te doen, een afschrift hiervan aan de bank te sturen, het e-mailadres van de fraudeur te blokkeren, niet in te gaan op toenaderingen van de betrokkene en geen enkele betaling meer te verrichten op verzoek van de betrokkene.
- Op 4 januari 2023 heeft de bank de consument opnieuw telefonisch gewaarschuwd.
- Per e-mail van 12 januari 2023 heeft de bank een e-mail gestuurd naar de consument, waarin zij hem heeft verzocht om aangifte te doen. De consument heeft hierop aangegeven aangifte te zullen gaan doen.
- Op 24 januari 2023 heeft de bank de consument opnieuw schriftelijk gewaarschuwd.
- Op 3 maart 2023 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument, waarin de consument heeft aangegeven dat hij online een dame had ontmoet voor wie hij gelden had overgeboekt. Ook kwam de consument tot de conclusie dat wederom sprake was van fraude en hij zou het contact met de dame verbreken. Verder is afgesproken dat de consument mag beschikken over zijn betaalrekening maar geen transacties meer mag verrichten die gerelateerd zijn aan deze kwestie.
- Per e-mail van 18 april 2023 heeft de consument het dossiernummer van de aangifte bij de politie doorgestuurd naar de bank. De bank heeft de consument verzocht om de definitieve aangifte te mogen ontvangen.
- Op 11 mei 2023 heeft de consument aangifte bij de politie gedaan met betrekking tot een gedeelte van de fraude.
- Omdat de consument opnieuw betalingen heeft verricht aan derden waarbij volgens de bank sprake was van fraude, heeft in mei 2023 wederom telefonisch contact plaatsgevonden tussen de bank en de consument, waarbij nogmaals werd geconcludeerd dat de consument slachtoffer was geworden van fraude. De bank heeft vervolgens twee bedragen kunnen veiligstellen en teruggeboekt.
- De bank heeft tijdens een doorlopend cliëntenonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) geconstateerd, dat er na mei 2023 transacties plaatsvonden, waarover zij vragen had en het vermoeden had dat hiermee fraude en misbruik in stand werd gehouden.

2.5 Per (aangetekende) brief van 26 maart 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bankrelatie (met uitzondering van de hypothecaire geldlening) op grond van artikel 35 ABV met hem zal gaan beëindigen (met een opzegtermijn van twee maanden).

Als reden voor de beëindiging heeft de bank aangegeven dat de relatie ernstig is beschadigd omdat de consument, ondanks mondelinge en schriftelijk waarschuwingen, slachtoffer is geworden van oplichting en hij ondanks deze waarschuwingen is doorgegaan met de (frauduleuze) transacties. Met deze transacties heeft de consument fraude en misbruik van de rekeningen gedurende een langere periode in stand gehouden, aldus de bank. In diezelfde brief heeft de bank te kennen gegeven dat zij de persoonsgegevens van de consument per 16 maart 2024 in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) heeft geregistreerd voor een periode van acht jaar.

2.6 De opzeggingsbrief is ook via de beveiligde internetbankieromgeving van de bank aan de consument gestuurd. Per e-mail van 27 maart 2024 is de consument hierover geïnformeerd.

2.7 Omdat de opzeggingsbrief niet tijdig was opgehaald door de consument, is de brief retour gestuurd naar de bank. Na een herinneringsmail van de bank, heeft de consument op 15 mei 2024 kennisgenomen van de opzeggingsbrief.

2.8 De hypothecaire geldlening van de consument is door de bank niet opgezegd. Vanwege de opzegging van de rest van de bankrelatie en dus ook de beëindiging van de betaalrekening, worden de lasten van de geldlening niet meer afgeschreven van de betaalrekening bij de bank. Dit heeft tot gevolg dat de rentekorting die geldt bij automatische afschrijving van een betaalrekening bij de bank is vervallen.

2.9 Per brief van 18 mei 2024 heeft (de gemachtigde van) de consument zich bij de bank beklaagd over de opzegging door de bank en de registratie van de persoonsgegevens in het IVR. Een nadere uitwisseling van informatie en standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.10 De bankrelatie (behoudens ter zake de hypotheek) is uiteindelijk beëindigd per 22 juli 2024.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.11 De consument vordert:
- vergoeding van € 27.272,66, zijnde de misgelopen rentekorting als gevolg van het beëindigen van de betaalrekening;
- gehele of gedeeltelijke vergoeding van het bedrag (€ 445.748,50) dat hij na 18 januari 2021 heeft overgemaakt naar de oplichters; en
- verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR.

2.12 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. In het kader hiervan heeft hij het volgende aangevoerd:
- De consument is slachtoffer geworden van (dating)fraude. Hij is benaderd door een vrouw die hem ertoe bewogen heeft haar financieel bij te staan.

Deze hulp bestond uit het overmaken van bedragen naar bankrekeningen in het buitenland. De consument begrijpt dat hij zelf deze ellende heeft veroorzaakt; maar hij zat geruime tijd in een zwarte periode van zijn leven en was daardoor het perfecte slachtoffer voor fraudeurs. Met gebrek aan inzicht heeft hij lichtvaardig overboekingen gedaan naar fraudeurs; er was sprake van beperkt rationeel gedrag.

- Vanaf 18 januari 2021 had de bank kennis van de oplichtingspraktijken waarvan de consument slachtoffer was; de bank wist dat de overboekingen naar fraudeurs gingen. De bank wordt weliswaar geacht overboekingen van een klant uit te voeren, maar had toen de betalingen kunnen stoppen: zij had meer kennis over de frauduleuze acties dan de consument. Betalingen van vóór 18 januari 2021 hadden ook al negatief moeten opvallen; het ging om een grote hoeveelheid transacties naar het buitenland en de hoogte van de bedragen was uitermate afwijkend. De bank heeft zich onvoldoende ingespannen om de schade te voorkomen. De bank had de betalingen moeten weigeren en onder meer de consument kunnen uitnodigen voor een gesprek op locatie. Ook had de bank de ongebruikelijke transacties moeten signaleren en op grond van de Wwft moeten melden.
- Zijn naïviteit, verliefdheid en niet te vergeten de uitermate listige opstelling van de vrouw, hebben ervoor gezorgd dat de waarschuwingen van de bank bij de consument niet binnenkwamen. Voor de bank had duidelijk moeten zijn dat de consument niet wilde luisteren. Vervolgens heeft de bank pas op 26 maart 2024 ingegrepen door op dat moment aan te geven dat de bankrelatie zal stoppen. Dat is veel te traag, niet professioneel en schadeverhogend voor de consument.
- De consument is al meer dan 30 jaar klant van de bank. De consument heeft geen criminele handelingen verricht. Er is geen sprake van het witwassen van gelden en de gelden zijn afkomstig van fiscaal verantwoorde bronnen.
- Omdat de bank de betaalrekening heeft beëindigd, worden de maandlasten van de geldlening nu vanaf een betaalrekening bij een andere bank voldaan. Hierdoor krijgt de consument geen rentekorting meer en daardoor heeft hij schade.

2.13 Volgens de consument is ook de bankierseed geschonden.

2.14 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 over?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank verplicht is om de schade te vergoeden die de consument als gevolg van de fraude heeft geleden. Ook dient de commissie te beoordelen of de bank de schade als gevolg van de beëindiging van de bankrelatie dient te vergoeden. Tot slot dient de commissie te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het IVR.

De schade als gevolg van de fraude/oplichting

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de transacties vanaf zijn betaalrekeningen naar de fraudeur(s) zelf heeft uitgevoerd door middel van de tussen de bank en de consument overeengekomen vorm en procedure. De transacties kwalificeren in juridische zin daarom als 'toegestane betalingstransacties' zoals bedoeld in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij slachtoffer is geworden van fraude en dat hij onder invloed van de fraudeur(s) heeft ingestemd met de betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.[2]

3.3 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. In de rol als betaaldienstverlener heeft de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.[3] Op de bank kan desondanks een vergoedingsverplichting rusten indien zij haar zorgplicht heeft geschonden. Uitgangspunt is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar.[5] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist en niet waar zij vanaf behoorde te weten.

3.4 Toegespitst op deze zaak is de commissie van oordeel dat de bank aan haar zorgplicht heeft voldaan. Zo blijkt uit het dossier dat de consument veelvuldig telefonisch alsook schriftelijk door de bank is gewaarschuwd voor (mogelijke) fraude. Desondanks is de consument doorgegaan met de betalingen. Dat later bleek dat het daadwerkelijk om fraude ging en de waarschuwingen van de bank niet tot de consument waren doorgedrongen, zijn omstandigheden die de bank niet kunnen worden verweten. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de bank wettelijk verplicht is om gehoor te geven aan door de consument correct gegeven betaalopdrachten en dat het in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de consument is om te onderzoeken of en aan wie hij betalingen wil doen.[6]

---

[2] O.a. GC Kifid nrs. 2024-1075 en 2025-0053; te vinden op www.kifid.nl
[3] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0881, 2023-0901, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0197.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2024-0881 en 2025-0053.
[5] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005: AU3713 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[6] GC Kifid nr. 2024-1052.

3.5 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank in strijd heeft gehandeld met de Wwft door de transacties niet te signaleren, oordeelt de commissie dat de consument geen beroep kan doen op het al dan niet nakomen van verplichtingen uit de Wwft door de bank. De verplichting van de bank tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wwft is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van individuen zoals de consument tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Van een verplichting jegens de consument is daarom geen sprake. Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden, kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat zij daardoor een verplichting jegens de consument niet is nagekomen.[7] Het beroep van de consument op de Wwft gaat daarom niet op.

3.6 Gelet op het voorgaande is komen vast te staan dat de bank de wettelijke regels voor betalingstransacties heeft gevolgd en is niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. Zij is daarom niet verplicht de schade van de consument als gevolg van de fraude aan hem te vergoeden.

Beëindiging bankrelatie en de schade door de beëindiging

3.7 De consument vordert vergoeding van de misgelopen rentekorting als gevolg van de beëindiging van de betaalrekening. Tussen partijen is niet in geschil dat de rentekorting alleen geldt indien de maandlasten van de geldlening automatisch worden geïncasseerd vanaf een betaalrekening bij de bank. Om deze vordering te kunnen beoordelen zal de commissie allereerst beoordelen of de bank de bankrelatie mocht beëindigen.

3.8 De bank heeft toegelicht dat zij de bankrelatie met de consument heeft beëindigd, omdat sprake is van niet-integer gedrag en het ontbreken van een vertrouwensband. Er heeft over een lange periode datingfraude plaatsgevonden met de consument als slachtoffer, waarbij ondanks waarschuwingen van de bank aan de consument de fraude heeft kunnen voortduren. Daarnaast constateerde de bank tijdens een doorlopend cliëntenonderzoek dat tussen mei 2023 en maart 2024 transacties plaatsvonden, waarbij de bank vermoedde dat daarmee fraude en misbruik in stand werd gehouden. Het feit dat de consument ondanks de vele waarschuwingen om te stoppen toch is doorgegaan met het uitvoeren van verdachte transacties, maakt dat hij een risico vormde voor de bank. Aangezien de bank fraude niet kon uitsluiten, kon zij niet vaststellen dat de klantrelatie met de consument voldeed aan wet- en regelgeving. De consument bleef (helaas) vatbaar voor fraude, waarbij te grote risico's waren, hetgeen voor de bank onacceptabel is. Ook had de bank had er geen vertrouwen in dat de situatie ging veranderen.

[7] O.a. GC Kifid nrs. 2022-1046, 2023-0003 en 2024-0585.

3.9 De commissie overweegt dat uit artikel 35 ABV volgt dat de bank gerechtigd is de relatie met de consument geheel of gedeeltelijk op te zeggen. In artikel 35 ABV staat namelijk dat het bank vrij staat de relatie met de consument op te zeggen, mits de bank, indien de consument daarnaar vraagt, de reden van opzegging aan de consument meedeelt. De bank mag van deze contractueel overeengekomen opzegbevoegdheid gebruik maken, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). De beoordeling of sprake is van een onaanvaardbare opzegging komt daarmee neer op een belangenafweging. Het belang van de bank bij de opzegging moet worden afgewogen tegen het belang van de consument bij het voortzetten van de rekeningen. Deze afweging moet plaatsvinden aan de hand van alle ten tijde van de opzegging bekende feiten en omstandigheden.

3.10 In de onderhavige zaak heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht (zie. 3.9). Naar het oordeel van de commissie ligt er gelet op de voorgaande toelichting een aanvaardbare keuze ten grondslag aan het opzeggen van de rekeningen. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat.[8] Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de gedragingen van de consument, is de keuze om op te zeggen niet onaanvaardbaar. Daarnaast heeft de consument geen andere omstandigheden dan het verval van de rentekorting aangevoerd op grond waarvan opzegging van de relatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De commissie is van oordeel dat de bank een voldoende zwaarwegende grond had om de relatie op te zeggen en dat daar onvoldoende tegenover staat om te oordelen dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.11 Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de bank de bankrelatie mocht opzeggen en de consument dus niet langer beschikt over een betaalrekening bij de bank, kunnen de maandlasten van de geldlening niet meer worden afgeschreven van een betaalrekening bij de bank. Nu de maandlasten niet meer worden afgeschreven van een betaalrekening bij de bank is de bank niet (meer) contractueel gehouden om de rentekorting toe te passen. Gelet hierop bestaat er voor het vergoeden van de misgelopen rentekorting aan de consument geen grond.

Registratie in het IVR

3.12 Voorts heeft de consument verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR gevorderd.

3.13 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en deze twee registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

[8] O.a. GC Kifid nrs., 2022-0016, 2022-0049, 2022-0503 en 2024-0813.

Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

3.14 De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij volgens de bank van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de bank 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'.

3.15 De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG), in het bijzonder artikel 6 lid 1 onder f AVG. Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat de bank de persoonsgegevens van de consument mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank en deze registratie niet disproportioneel is. Artikel 6 lid 1 onder f AVG is in feite een drietrapsraket. Er moet namelijk voldaan worden aan drie vereisten: 1) een gerechtvaardigd belang, 2) noodzakelijkheid en 3) proportionaliteit.

3.16 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Het belang van de bank bij de registratie is gelegen in het waarschuwen van de organisatie van de bank voor de mogelijke risico's die een bancaire relatie met de consument met zich meebrengt.

3.17 De bank heeft toegelicht dat zij in de interne registers – kort gezegd – heeft opgenomen dat de consument ondanks meermalen mondeling en schriftelijk te zijn gewaarschuwd slachtoffer is geworden van oplichting en dat de consument ondanks deze waarschuwingen, de transacties heeft voortgezet.

3.18 Naar het oordeel van de commissie vormen de gebeurtenissen een 'gebeurtenis die speciale aandacht behoeft'. Een bankrelatie met de consument kan een bepaald risico met zich meebrengen voor de bank. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in haar interne registers.

3.19 Het tweede vereiste is dat de registratie noodzakelijk is voor de behartiging van dat gerechtvaardigd belang. De commissie oordeelt dat hieraan voldaan is. De registratie is namelijk nodig voor de bank om – als de consument een nieuwe productaanvraag doet bij de bank – de eigen organisatie erop te attenderen dat de consument een risico met zich brengt, zodat de bank dit kan meenemen in haar acceptatiebeslissing. Naar het oordeel van de commissie kan dat doel niet op een andere manier bereikt worden dan met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

3.20 Het derde vereiste is dat de registratie niet disproportioneel mag zijn. Dit houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij registratie van de gegevens van de consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor consument heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep van de bank hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR van de bank. De consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een (bancaire) relatie aan te gaan. Wat betreft de duur van de registratie is niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie leiden dat de duur van acht jaar disproportioneel is.

Tot slot

3.21 Wat het klachtonderdeel gericht op de bankierseed betreft, overweegt de commissie tenslotte dat zij niet bevoegd is daarover te oordelen.[9] Dit is een taak voor de Stichting Tuchtrecht Banken.

3.22 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude/oplichting, is de bank niet verplicht om de hiermee door de consument geleden schade te vergoeden. Ook mocht de bank de bankrelatie met de consument beëindigen en zijn persoonsgegevens voor acht jaar opnemen in het IVR. Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zullen de vorderingen worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.23 Voor de beoordeling van de klacht is het beding 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 vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[9] O.a. GC Kifid nrs. 2017-550, 2017-560, 2019-198, 2019-224, 2019-489 en 2021-0258.

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 wet- en regelgeving alsmede de Algemene Bankvoorwaarden

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.

Burgerlijk Wetboek (BW) 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.

Burgerlijk Wetboek (BW) Boek 7

Artikel 7:522
1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:533
(...) 4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

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.