Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0032

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. M.C.M. van Dijk en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen, relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Wwft-klantonderzoek. Beëindiging bankrelatie. Registratie persoonsgegevens. Gebeurtenissenadministratie. IVR. De consument heeft zich beklaagd over de besluiten van de bank om de bankrelatie te beëindigen en zijn persoonsgegevens op te nemen in haar interne registers, voor de duur van zes jaar. De consument heeft herstel van de bankrelatie en verwijdering van de registraties gevorderd, dan wel verkorting van de registratieduur. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de bank niet gehouden kan worden de bankrelatie te herstellen dan wel de registraties te verwijderen. De bank is wel gehouden de registratieduur te verkorten tot vijf jaar. De vordering van de consument is gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de door de gemachtigde van de consument ter zitting overgelegde pleitnota.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2025. Op de hoorzitting was namens de consument aanwezig mr. M.A. Vles, advocaat. Namens de bank waren aanwezig [naam], medewerker veiligheidszaken en mr. F.J. Laagland, advocaat.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument drijft een eenmanszaak in de handel van tweedehands auto's. Hij hield bij de bank een particuliere gezamenlijke betaalrekening aan en een zakelijke betaalrekening. Op de bankrelatie tussen partijen waren de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

2.2 In het kader van het klantonderzoek van de bank heeft zij de consument (vanaf 2019) meermaals gesproken over de contante stortingen op de zakelijke rekening en heeft zij de consument gevraagd deze af te bouwen en ook om onderzoek te doen naar zijn afnemers.

2.3 Op 10 september 2024 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin zij vragen heeft gesteld over: de bedrijfsactiviteiten van de eenmanszaak; de afnemers (in het kader van sanctiebeleid); enkele specifieke transacties op de zakelijke rekening en het gebruik van contant geld.

2.4 Op 19 november 2024 vond een gesprek plaats tussen partijen op de bedrijfslocatie van de consument.

2.5 Bij brief van 31 januari 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij het klant-onderzoek niet succesvol kan afronden en dat zij overweegt de klantrelatie te beëindigen. De advocaat van de consument heeft daarop bezwaar gemaakt bij brief van 14 februari 2025.

2.6 Bij brief van 4 maart 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij besloten heeft de klantrelatie te beëindigingen en dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft opgenomen in haar Interne Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van zes jaar.

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

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert herstel van de bankrelatie en verwijdering van de interne registraties, dan wel verkorting van de registratieduur. Daartoe heeft de consument, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.9 De beslissing van de bank om de klantrelatie te beëindigen is onzorgvuldig tot stand gekomen en niet proportioneel. De bank heeft hiertoe besloten zonder een concrete risico-inschatting te maken en het ontbreekt aan een juridische grondslag. De benadering van de bank is onwenselijk en kan discriminerend werken. De consument is een simpele handels-man met een allochtone achtergrond die altijd sterk heeft vertrouwd op de expertise van zijn boekhouder en de bank. De consument is werkzaam in een sector waarin contante betalingen een regulier en wettig betaalmiddel vormen.

Deze sector is vaak afhankelijk van contante betalingen en het is onterecht om te veronderstellen dat het gebruik van contant geld in deze context automatisch risicosignalen van witwassen met zich meebrengt. Ook het enkele feit dat de consument voertuigen heeft geleverd aan afnemers in bepaalde landen rechtvaardigt op zichzelf niet de conclusie dat sprake is van een dreigend sanctierisico. De consument was niet op de hoogte van deel-betalingen door derde partijen. Hij heeft te goeder trouw mogen aannemen dat deze transacties legitiem waren.

2.10 De consument betwist dat hij onvoldoende medewerking zou hebben verleend aan het klantonderzoek. De consument heeft nadrukkelijk aangeboden om mee te werken en hij heeft zijn bedrijfsvoering transparant gemaakt. De consument verwijt de bank dat zij hem onvoldoende heeft meegenomen in de context van haar vraagstellingen en het klant-onderzoek. Zij heeft enkel achteraf conclusies getrokken. De bank heeft de consument daarmee de mogelijkheid ontnomen adequaat en tijdig handelen. De bank heeft ook nagelaten zich ervan te vergewissen dat de consument de ernst, noodzaak en strekking van het gevraagde begreep. Door deze werkwijze heeft de bank haar positie misbruikt en de op haar rustende zorgplicht jegens de consument geschonden.

2.11 De registraties zijn ook onterecht. De bank heeft hiermee een reputatierisico voor de consument gecreëerd. De registraties kunnen ook leiden tot ernstige beperkingen voor de consument in de toekomst, zowel particulier als zakelijk, op het moment dat hij financiële producten wil afnemen.

Het verweer van de bank

2.12 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.13 In de periode van 24 april 2019 tot en met 13 januari 2025 heeft de consument 151 contante stortingen verricht voor een totaalbedrag van € 1.313.275,-, waaronder 142 coupures van € 500,- en 468 coupures van € 200,-. De contante stortingen met grote coupures in combinatie met de tweedehands autohandel brengen grote witwasrisico's met zich mee. De herkomst van de contante gelden en de grote coupures is voor de bank onvoldoende inzichtelijk. Uit het gesprek met de consument van 19 november 2024 is gebleken dat hij geen maatregelen heeft getroffen om de omvang van de contante stortingen en hoeveelheid grote coupures terug te brengen, ondanks verzoeken van de bank daartoe, waarbij het eerste verzoek dateert van juli 2019.

2.14 De bank heeft ook geconstateerd dat de consument geen zicht heeft op de eind-bestemming van de voertuigen die hij verkoopt. De consument levert aan afnemers in landen met een verhoogd risico op het omzeilen van sancties, zogenoemde U-bocht landen. Het gaat om: Tadzjikistan, Litouwen, Georgië, Estland en Letland.

Op 10 september 2024 heeft de bank de consument een informatieverzoek gestuurd om met betrekking tot de door de bank gespecificeerde transacties, de facturen, de verzend-documenten en een uitgebreide toelichting op de relatie tot de afnemer te overleggen. Hier heeft de consument geen gehoor aan gegeven.

2.15 Daarnaast heeft de bank geconstateerd dat er sprake is van derde partijen betalingen op de zakelijke betaalrekening. Als internationaal actieve ondernemer kan de consument bij internationale betalingen (onbewust) betrokken raken bij financieel-economische criminaliteit, vooral bij betalingen via derde partijen. Uit het gesprek met de consument is gebleken dat hij hiervan niet op de hoogte was. De consument heeft geen verklaring kunnen geven voor de structurering van deze transacties en er is geen onderliggende documentatie. Hiermee voldoet de consument niet aan de voorwaarden die de bank stelt aan derde partij betalingen.

2.16 De consument heeft geen beleid opgesteld of maatregelen genomen om de door de bank benoemde risico's te voorkomen en hij heeft aangegeven ook niet voornemens te zijn hiertoe over te gaan. Deze houding van de consument maakt dat de klantrelatie onacceptabele risico's met zich meebrengt voor de bank. Zij kan niet voldoen aan haar verplichtingen op grond van artikel 3 lid 2 Wwft en zij heeft op grond van artikel 5 lid 3 Wwft de klantrelatie beëindigd. Als eigenaar van de eenmanszaak is de consument direct betrokken, daarom is ook de particuliere relatie met de consument beëindigd.

2.17 De bank is het niet eens met de stelling van de consument dat zij de aangewezen partij is om de consument te begeleiden in het proces. De bank is van mening dat zij dat voldoende heeft gedaan. De bank heeft meermaals gewezen op de risico's en de verplichtingen op grond van de Wwft. Zij heeft de consument verschillende documenten en brochures doen toekomen ter informatie en kennisgeving van de risico's. In haar brief van 11 september 2024 heeft zij duidelijk kenbaar gemaakt de daarin gespecificeerde informatie en documentatie nodig te hebben voor haar klantonderzoek. Daarnaast heeft de bank tijdens het bezoek aan de consument van 19 november 2024 de drie relevante onderwerpen (transacties met sanctielanden, derde partij betalingen en het gebruik van contante gelden) middels een korte presentatie toegelicht. De bank heeft de gevraagde informatie en documentatie niet ontvangen van de consument.

2.18 De bank wenst zichzelf in dergelijke situaties te beschermen en daartoe heeft zij de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in haar interne registers (Gebeurtenissenadministratie en IVR) voor de duur van zes jaar. De registraties zijn ingegeven door (i) het niet verstrekken van volledige informatie door de consument waartoe hij op grond van artikel 2 lid 2 ABV gehouden is; (ii) het onvoldoende verstrekken van informatie waardoor de bank haar klantonderzoek op grond van de Wwft niet kon afronden en (iii) het verlies van vertrouwen in de consument. Het doel van de registratie betreft het waarschuwen van de eigen organisatie van de bank voor de bij de consument geconstateerde integriteitsissues. Hiervoor heeft de bank geen lichtere maatregel beschikbaar dan de interne registraties.

Gelet op de belangen van de bank, de ernst van de gedragingen van de consument, de mate van verwijtbaarheid en de omstandigheid dat de consument onvoldoende belang bij het niet geregistreerd staan heeft gesteld, acht de bank de registraties en de duur daarvan gerechtvaardigd.

2.19 Nu er, zoals in het onderhavige geval, meerdere doelen kunnen zijn voor de verwerking van persoonsgegevens in de interne registers van de bank gaat de registratietermijn van vijf jaar, zoals bedoeld in artikel 34a lid 3 jo. artikel 33 lid 3 Wwft, niet op en kan deze termijn ook langer zijn. Voorts merkt de bank op dat als de Geschillencommissie de bank verplicht om de gegevens van de consument te verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie, dit in strijd is met de wet, aangezien dit (tevens) betreft de algemene gegevens die bekend zijn van de consument en die (verplicht) moeten worden geadministreerd.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat zij enkel bevoegd is een oordeel te geven over de, uit de beëindiging van de zakelijke relatie voortvloeiende, beëindiging van de particuliere klantrelatie en de registratie van de persoonsgegevens van de consument.[1]

De beëindiging van de bankrelatie

3.2 De bank is op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd om de bankrelatie met de consument te beëindigen. De bank moet zich daarbij wel houden aan de op haar rustende zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is vastgelegd.[2] De bank mag geen beroep doen op deze opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het BW.[3] Dit leidt tot het afwegen van de belangen van partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen blijven bankieren. Aan de andere kant staat het belang van de bank om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft.

3.3 De bank heeft op grond van de Wwft een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's. Zij moet zoveel mogelijk voorkomen dat het financiële systeem voor oneigenlijke doelen wordt gebruikt of misbruikt. Het is om deze redenen dat de bank op grond van artikel 3 Wwft bij haar klanten onderzoeken uitvoert. Deze klantonderzoeken houden onder meer in dat de bank een voortdurende controle uitoefent op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van de relatie worden gedaan.

---

[1] Zie vraag 5 in combinatie met vraag 8 van het toepasselijke reglement vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl, onder Reglementen.
[2] De relevante artikelen uit de wet- en regelgeving en de ABV zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014,ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank moet zich ervan verzekeren dat de transacties overeenkomen met de kennis die zij heeft van de klant en diens risicoprofiel, met zo nodig onderzoek naar de bron van de middelen die gebruikt worden.[4] Als de bank haar klantonderzoek niet (succesvol) kan afronden moet zij de relatie met de klant beëindigen.[5] In een dergelijk geval kan de bank immers het risico van misbruik van de producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.

3.4 De commissie overweegt dat de bank de consument in ieder geval vanaf 10 september 2024 heeft geïnformeerd over de door haar geconstateerde risico's en om toelichting en achterliggende documentatie heeft gevraagd ten aanzien van door haar geconcretiseerde transacties op de zakelijke betaalrekening. De commissie volgt de bank in haar stelling dat de consument onvoldoende heeft gereageerd op de verzoeken van de bank wat ertoe heeft geleid dat de bank haar klantonderzoek niet succesvol heeft kunnen afronden. Daarmee heeft de consument de zorgen van de bank over de door haar geconstateerde integriteits-risico's ten aanzien van het gebruik van contant geld, het niet voldoen aan sanctiebeleid en de risico's met betrekking tot derde partij betalingen niet weggenomen. De houding van de consument is daarbij ook van belang geweest waarbij hij heeft aangegeven niet voornemens te zijn de door de bank gevraagde maatregelen te nemen. Deze stelling van de bank is door de consument onvoldoende betwist en kan niet worden gerepareerd door de toezeggingen van de consument (bij monde van zijn advocaat) om mee te werken nadat het geschil was gerezen. De consument heeft naar het oordeel van de commissie voldoende informatie van de bank ontvangen en voldoende gelegenheid gehad mee te werken aan het klant-onderzoek en maatregelen te nemen ten aanzien van de door de bank geconstateerde risico's. Hij heeft dat niet (tijdig) gedaan. De commissie acht het verwijt van de consument dat de bank hem onvoldoende heeft meegenomen in context van haar klantonderzoek en de gevolgen bij onvoldoende medewerking daaraan, dan ook niet gegrond.

3.5 Voorgaande heeft ertoe geleid dat de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft de zakelijke betaalrekening heeft opgezegd. De bank was daartoe ook bevoegd op grond van artikel 35 ABV. Nu het een betaalrekening van een eenmanszaak betreft, is de consument in persoon betrokken, reden waarom de bank de particuliere klantrelatie ook heeft beëindigd. Het beëindigen van de particuliere bankrelatie is in dit geval, gelet op de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering tot herstel van de particuliere bankrelatie moet worden afgewezen.

De interne registraties van de persoonsgegevens van de consument

3.6 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR voor de duur van zes jaar.

[4] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en sub d Wwft.
[5] Zie artikel 5 lid 3 Wwft.

Voor de werking van deze registers en de betekenis van de verschillende gebruikte uitdrukkingen verwijst de commissie naar de bijlage bij deze uitspraak.

3.7 De bank heeft op de registraties de volgende toelichting toegegeven. De persoonsgegevens van de consument staan tot 24 februari 2031 opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR omdat de bank haar organisatie wil waarschuwen voor het niet verstrekken van volledige informatie door de consument waartoe hij op grond van artikel 2 lid 2 van de ABV gehouden is; het niet kunnen afronden van het klantonderzoek op grond van de Wwft en voor het vertrouwensverlies van de bank in de klantrelatie. Bij het bepalen van de duur is meegenomen de ernst van de gedragingen; de mate van verwijtbaarheid; dat sprake is van meerdere verwijten richting de consument; dat de consument geen blijk van inzicht heeft gegeven in zijn, voor de bank, onwenselijke gedrag en dat het 'slechts' gaat om interne registraties die de consument niet beperken in het afnemen van financiële producten bij andere aanbieders. Tot slot heeft de consument zijn belangen bij verwijdering onvoldoende onderbouwd, laat staan dat deze belangen zwaarder wegen dan het belang van de bank bij behoud van de registraties.

3.8 De commissie overweegt als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie over bepaalde transacties op de zakelijke betaalrekening noodzakelijk was voor het doen van een adequaat klantonderzoek door de bank op grond van de Wwft. De consument heeft onvoldoende informatie verstrekt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties en de zorgen van de bank ten aanzien van het risico op witwassen of financieren van terrorisme weg te nemen. Hierdoor heeft de bank het klantonderzoek niet (succesvol) kunnen afronden. Het feit dat de bank het klantonderzoek 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. De commissie oordeelt dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij de interne registraties. Daarbij heeft de bank onbetwist aangevoerd dat er geen lichtere maatregel voorhanden is dan de opname in haar interne registers. De commissie oordeelt dat de registraties voldoen aan het vereiste van subsidiariteit, zoals omschreven in de bijlage bij deze uitspraak.

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

3.10 Naar aanleiding van de conclusies die de bank heeft getrokken op basis van het Wwft-klantonderzoek heeft zij de bankrelatie met de consument beëindigd en zijn persoons-gegevens opgenomen in haar interne registers.

Dit volgt ook uit de brieven van de bank aan de consument en zijn advocaat die onderdeel zijn van het dossier. De commissie is daarom van oordeel dat de registraties zijn gebaseerd op de uitkomst van het Wwft-klantonderzoek waarvoor een registratietermijn van vijf jaar geldt. Hetgeen de bank in haar stukken heeft uiteengezet over de registratiegronden en de werking van de artikelen 33 lid 3 Wwft en artikel 34 Wwft, brengt de commissie niet tot een ander oordeel. De commissie volgt daarom ook in dit geval de lijn in de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid met nummer 2025-0396.[6] In zoverre is de klacht gegrond.

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verkort tot vijf jaar.

De overige vorderingen worden 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[6] Te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.

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

Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken bank. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien. Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de bank deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen. Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de bank of de groep waartoe de bank behoort, mag de bank diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen. De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank.

Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in deze registers is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Daarbij moet beoordeeld worden of: 1) de registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en; 2) of het beginsel van opslagbeperking van artikel 5 lid 1 sub e AVG in acht is genomen. Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de eigen organisatie erop opmerkzaam te maken dat er wat met de consument aan de hand is. Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van (medewerkers van) de bank om opmerkzaam te worden gemaakt op het gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen bij de bank een nieuw product af te sluiten. De bank moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen.

De 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. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen.

Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 3 — Activiteiten en doeleinden
Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.
1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening.
Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
a) uw activiteiten en doelen
b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.
Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.
2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

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.

Het Burgerlijk Wetboek

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.

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: (...)
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; (...)
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.

Artikel 5

(...)
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 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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