Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0274

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. H. Wammes,
mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	5 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Registratie van persoonsgegevens. De bank heeft de relatie met de consument opgezegd omdat hij oneigenlijk gebruik zou hebben gemaakt van zijn betaalrekening en betrokken zou zijn bij fraude. De consument bestrijdt dit en is het daarom niet eens met de opzegging van zijn betaalrekening en de opname van zijn persoonsgegevens in het CAAML-register[1] van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank onder de gegeven omstandigheden de bancaire relatie met de consument heeft mogen opzeggen. Voor opname van de persoonsgegevens van de consument in het CAAML-register is echter onvoldoende grond aanwezig. Bovendien is niet voldaan aan de vereiste doelbinding zodat de bank de persoonsgegevens van de consument uit het CAAML-register moet laten verwijderen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 aanvullende reactie van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. R Kulk, jurist. De consument heeft de heer [naam 1] als getuige meegenomen. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 2], Legal Counsel, [naam 3], Senior Adviseur Klachtenmanagement, [naam 4], Non-financial Risk Specialist.

1.3 Nadat de mondelinge behandeling had plaatsgevonden is voorzitter mr. dr. K. Engel vervangen door mr. D.P.C.M. Hellegers. De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

[1] CAAML is een afkorting voor 'Client Acceptance and Anti Money Laundering'

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield verschillende betaalrekeningen aan bij de bank en maakte gebruik van online bankieren. Op de relatie tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing.

2.2 In maart 2021 is de consument op vakantie in Griekenland. Op 8 maart 2021 heeft de consument voor het eerst een bedrag van € 41.000,- overgeboekt van zijn betaal-rekening naar de betaalrekening van een kennis (hierna: de kennis). De kennis is een vriend van zijn ex-zwager (hierna: de getuige). In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de transacties die de consument naar de kennis heeft verricht.

	Datum	**tijdstip**	**Bedrag in €**	**Omschrijving bij overboeking**
1	8 maart 2021	22:27 uur	41.000,-	'Auto kopen'
2	9 maart 2021	05:00 uur	41.000,-	'Aankoop auto'
3	9 maart 2021	08:42 uur	41.000,-	-
4	9 maart 2021	21:11 uur	41.000,-	'Auto kopen'
5	9 maart 2021	23:03 uur	41.000,-	'Auto kopen'
6	10 maart 2021	10:37 uur	41.000,-	'Aankoop auto en als u dit keer niet eens wordt met het aankoop bedrag en deze terug naar mijn rekening retourneert dan wordt het contract on'
7	13 maart 2021	17:05	49.500,-	'Aankoop auto van het merk audi Q7'
8	13 maart 2021	17:26	49.000	-

Na elke overboeking van de consument naar de kennis, voert deze laatste een aantal handelingen uit die tot gevolg hebben dat de bank wordt opgelicht/dat geld van de bank wordt ontvreemd. De bank heeft hierdoor schade geleden. Als de kennis heeft gedaan wat hij moet doen om zijn plan te laten slagen (dit lukt overigens niet altijd), boekt hij de gelden van de consument weer terug naar diens betaalrekening. Dit proces heeft zich tussen 9 maart en 13 maart 2021 een aantal keer herhaald. De overboeking van 13 maart 2021 van € 49.500,- is niet aan de consument teruggestort.

2.3 Op 17 maart 2021 heeft de bank de bankpassen van de consument geblokkeerd.

2.4 Bij brief van 10 juni 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de bancaire relatie met de consument per 12 juli 2021 zal beëindigen. In de brief is voor zover relevant het volgende vermeld:

> *"**Waarom wordt de relatie beëindigd**?*
> *Op grond van wettelijke regelingen (waaronder de Wet op het financieel toezicht en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) zijn wij verplicht om voortdurend een klantonderzoek te doen. Uit dit klantonderzoek is gebleken dat er onduidelijke transacties hebben plaatsgevonden op uw rekening.*
>
> *De Bank kan de activiteiten op haar rekeningen niet verklaren. Hierdoor kan de Bank niet aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen voldoen. Het gebrek aan inzicht brengt voor de Bank niet in te schatten risico's met zich mee. Dit soort risico's kan en mag de Bank niet aanvaarden. Wij maken dan ook gebruik van ons recht (op grond van artikel 35 van de ABV) om de relatie met u, de heer [naam consument], per 12 juli 2021 te beëindigen.*
>
> *(…)*
>
> *In verband met het feit dat uit klantonderzoek is gebleken dat er onduidelijk transacties hebben plaatsgevonden op uw rekening en de beëindiging van de klantrelatie, zal de Bank de gegevens van de heer [naam consument] opnemen in haar interne register. Deze opname geschiedt voor de duur van 5 jaar. Dit houdt in dat de interne organisatie van de Bank (inclusief dochterondernemingen) – als u (opnieuw) een product of dienst wilt afnemen - erop wordt geattendeerd dat de Bank met u de relatie heeft opgezegd omdat zij het risico om betrokken te raken bij witwassen of het financieren van terrorisme te groot vond. Plaatsing in dit register heeft tot doel te voorkomen dat opnieuw een relatie met u wordt aangegaan zonder dat de risico's gerelateerd aan een relatie met u afdoende zijn gemitigeerd. U zal dan ook – als u een nieuwe relatie met de Bank wilt aangaan – aan een verscherpt klantenonderzoek worden onderworpen."*

2.5 Bij brief van 23 juni 2021 heeft de consument de bank via zijn voormalige advocaat laten weten dat hij niet begrijpt waarom de bank tot deze ingrijpende beslissing is gekomen. Desalniettemin zal hij zich daarbij neerleggen, zo schrijft zijn voormalige advocaat. Bij brief van 14 juli 2021 komt de consument hierop terug. De consument is het niet eens met de beëindiging van de bancaire relatie en hij verzoekt de bank daarom de opheffing te annuleren, dan wel niet door te zetten. De consument legt in zijn brief van 14 juli 2021 uit dat hij de kennis opdracht had gegeven om voor hem een tweedehands Audi Q7 aan te schaffen voor zijn dochter. Zodoende heeft de consument geld naar de betaalrekening van de kennis overgemaakt. Omdat de koop steeds niet doorging heeft de kennis dit bedrag weer teruggestort naar de betaal-rekening van de consument. Dit proces heeft zich een aantal keer herhaald.

2.6 Bij brief van 23 september 2021 heeft de bank het verzoek van de consument afgewezen en aangegeven de bancaire relatie niet te zullen herstellen. Zij vindt de verklaring van de consument in het licht van het geconstateerde transactiepatroon niet aannemelijk. Partijen hebben nadien nog met elkaar gecorrespondeerd over de klacht, maar zijn daarbij niet nader tot elkaar gekomen. Op 1 februari 2022 heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

2.7 Bij zijn repliek heeft de consument een schriftelijke verklaring van de kennis overgelegd. De kennis verklaart op schrift het volgende:

> *"Ondergetekende verklaard middels dit schrijven dat hij te samen met de heer [naam van de getuige] in het jaar 2021 de heer [naam van de consument] onder valse voorwendselen heeft bewogen om meerdere keren binnen 24 uur geld van zijn rekening bij de abnamro bank naar die van Ondergetekende over te schrijven met de bedoeling dat de bedragen bedoeld waren als aanbetaling voor een stuk bouwperceel in Suriname en voor een auto van het merk Audi Q7 welke in werkelijkheid niet bestonden.*
>
> *Ondergetekende en de heer [naam van de getuige] die als tussen persoon heeft gefunctioneerd tussen mij en de heer [naam van de consument]. hebben onder valse voorwendselen de heer [naam van de consument] bewogen voor afgifte van geld.*
>
> *Ik heb deze verklaring vrijwillig afgegeven omdat ik van mening bent dat het niet eerlijk is om iemand die onschuldig is door mijn handelingen in de problemen is geraakt en nogsteeds hinder ondervindt.*
>
> *Hopende dat mijn verklaring zal bijdragen dat de heer [naam van de consument] van alle blaam wordt gezuiverd verblijf ik."*

De getuigenverklaring tijdens de hoorzitting

2.8 Tijdens de hoorzitting op 14 november 2022 heeft eerst de consument verteld wat er volgens hem was gebeurd. De getuige was daarbij niet aanwezig. Vervolgens heeft de consument de zaal verlaten en is de getuige tot de zaal toegelaten.

De getuige heeft, kort samengevat, verklaard dat hij en de kennis de consument hebben misleid met het doel hem te bewegen geld over te maken naar de betaal-rekening van de kennis. Met dit bedrag, waarvan de herkomst legaal is, waren zij in staat de bank op te lichten. De getuige en de kennis hebben dit naar eigen zeggen vaker gedaan. De consument wist niets af van de (kwade) intenties van de getuige en de kennis. De consument heeft te goeder trouw gehandeld.

De getuige wist dat de consument over (veel) spaargeld beschikte en dat hij heel graag een tweedehands Audi Q7 en/of een perceel in Suriname wilde kopen. Verder wist de getuige via zijn zus dat de consument op vakantie was in Griekenland (op de grens van [land]). Aan de hand van foto's wist de getuige dat de consument zich regelmatig in een casino (tevens hotel) in [land] bevond (niet ver van de verblijfplaats van de consument). Dit wetende zijn de kennis en de getuige samen naar [land] afgereisd. Via via heeft de getuige vernomen dat de consument op enig moment in het casino aanwezig was en is daar toen met de kennis naar toe gegaan. Toen de consument de getuige en de kennis daar tegenkwam, dacht hij dat het een toevallige ontmoeting was. In werkelijkheid was er sprake van een vooropgezet plan.

Zij hebben de consument doen geloven dat de kennis voor de consument kon bemiddelen bij de aankoop van de Audi Q7. Zij hebben hem in verband met de 'koop' van de auto een aantal keer foto's en papieren laten zien. Zij maakten de consument wijs dat de koop niet door zou kunnen gaan als hij geen geld zou overmaken. De verkoper zou dan niet willen meewerken.

Zij hebben de consument dit verhaal een aantal keer voorgehouden en elke keer zeiden ze dat de koop niet door kon gaan omdat de auto al was verkocht. Zodoende heeft de consument een paar keer geld naar de kennis overgeboekt. De consument kreeg (totdat het misging en de rekening van de kennis werd geblokkeerd) altijd zijn geld weer terug en had daardoor geen argwaan. De consument raakte op een gegeven moment geïrriteerd omdat de kennis er steeds niet in slaagde de Audi voor hem aan te schaffen. In een van zijn omschrijvingen bij de overboekingen (zie tabel in 2.2, regel 6) schrijft hij dat hij het contract ontbindt als het bedrag weer terug op zijn betaal-rekening wordt gestort. Voor wat betreft de aankoop van het perceel in Suriname hebben ze een soortgelijk verhaal aan de consument verteld en iemand vanuit Suriname naar de consument laten bellen om het echt te laten lijken.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert herstel van de bancaire relatie en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het CAAML-register.

2.10 De consument stelt zich op het standpunt dat bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden. Zij had voordat zij de bancaire relatie beëindigde onderzoek moeten doen naar de herkomst van het geld op de betaalrekening van de consument. Zij zou dan hebben gezien dat het ging om spaargeld dat de consument in de afgelopen jaren heeft gespaard.

2.11 Verder bestrijdt de consument mee te hebben gewerkt aan fraude in organisatorisch verband en betrokken te zijn geweest bij witwassen en/of het financieren van terrorisme. Hij heeft weliswaar een aantal keer een groot bedrag overgeboekt naar de betaalrekening van de kennis, maar dit was bedoeld om een auto en/of een perceel te kopen. Dit is geld dat de consument de afgelopen jaren heeft gespaard en dat hij op eerlijke wijze heeft verworven. De consument verkeerde in de veronderstelling dat de kennis voor hem zou bemiddelen bij de aankoop van de auto en/of het perceel. Omdat de koop een aantal keren niet doorging, heeft de kennis het geld weer naar de betaal-rekening van de consument teruggestort. Dit is dus zijn eigen geld. Dat de bank door de kennis en de getuige is benadeeld is de consument pas te weten gekomen toen hij de klacht indiende bij Kifid. De kennis en de getuige bevestigen de lezing van de consument dat hij nergens van afwist en door hen is misleid. De bank handelt dan ook onrechtmatig door zijn persoonsgegevens in het CAAML-register op te nemen.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de bank is opgelicht en dat zij schade heeft geleden. Partijen verschillen echter van mening over de vraag of de consument zodanig bij die fraude betrokken was dat de maatregelen die de bank daarop heeft genomen terecht zijn (of niet). In dit geschil staat dus de vraag centraal of de bank de bancaire relatie met de consument mocht beëindigen en of zij zijn persoonsgegevens mocht registreren in CAAML-register.

3.2 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de relatie met de consument mocht opzeggen. Vervolgens zal zij ingaan op de vraag of de consument als dader betrokken was bij de fraude. Ten slotte zal de commissie toetsen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het CAAML-register.

Beëindiging bancaire relatie : het beoordelingskader

3.3 Bij de beoordeling van de klacht geldt als uitgangspunt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met de consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van die bepaling staat het de bank vrij de relatie met de consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan de consument is medegedeeld. De rechten en verplichtingen van partijen worden echter niet alleen bepaald door afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt, maar ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheersen. De bank diende dan ook, mede gelet op de op haar rustende zorgplicht, rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. Deze verplichting is ook opgenomen in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. Op grond van dat artikel moet de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en daarbij naar beste vermogen met de belangen van de consument rekening houden. Verder kan de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 BW). Bij de beoordeling van de vraag of hiervan sprake is, past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.[2] Bij de beoordeling van de zorgplicht en de omstandigheden van het geval wordt enerzijds de bijzondere maatschappelijke positie van banken als uitgangspunt genomen, gelet op het belang van particulieren en bedrijven bij het kunnen deelnemen aan het bancaire verkeer. Anderzijds geldt dat banken belang bij en verantwoordelijkheid voor het beperken van risico's in verband met het betalingsverkeer hebben.[3]

[2] HR 29 januari 2021, ECLI:NL:HR:2021:153 (3.1.2) te vinden via www.rechtspraak.nl.
[3] Zie Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031), Geschillencommissie Kifid 2017-267 en 2020-637.

Mocht de bank de bancaire relatie met de consument beëindigen?

3.4 Naar het oordeel van de commissie is komen vast te staan dat de betaalrekening van de consument betrokken is geweest bij onregelmatigheden. Hierbij zijn grote geldbedragen van de betaalrekening van de consument overgeboekt naar de betaalrekening van de kennis en weer terug. De kennis was hierdoor in staat de bank op te lichten en haar schade te berokkenen. Dit leverde een direct gevaar op voor de bank en de financiële sector als geheel. Zodoende heeft de bank de bancaire relatie met de consument opgezegd en daarbij een opzegtermijn van een maand in acht genomen. Het is de commissie tijdens de hoorzitting duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband (meer) bestaat. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden is de aangevoerde reden van opzegging naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Daarbij neemt de commissie in haar beoordeling mee dat de bank bij de opzegging een redelijke opzegtermijn hanteerde en dat de consument zijn bankzaken inmiddels bij een andere bank heeft ondergebracht. Zijn belang bij voortzetting van de relatie is gelet op die omstandigheid onvoldoende zwaarwegend. De bank is dan ook niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie.

Het juridisch kader met betrekking tot de verwerking van (strafrechtelijke) persoonsgegevens

3.5 Op de verwerking van persoonsgegevens zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van toepassing. In de onderhavige zaak staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie (zie 3.11). De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in het CAAML-register geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van de consument bij fraude. Artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG bepaalt dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

3.6 Volgens de Hoge Raad geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens, dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[4]

[4] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720

Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (Sv) kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.[5]

3.7 Het is aan de bank om haar stelling dat de consument als dader betrokken is bij fraude/oplichting te bewijzen, nu dit door de consument wordt betwist.

Was de consument als dader betrokken bij de fraude/oplichting?

3.8 De commissie zal zich voorts uitlaten over de vraag of de consument betrokken is bij de fraude zoals door de bank gesteld. Deze vraag beantwoordt zij ontkennend. Zij zal dit hieronder toelichten.

3.9 In dit geval heeft de bank onderzoek verricht naar de fraude/oplichting. Tijdens dat onderzoek heeft zij geconstateerd dat de consument in totaal acht keer een groot bedrag heeft overgemaakt van zijn betaalrekening naar de betaalrekening van de kennis. De kennis had het geld van de consument nodig om de bank te kunnen oplichten. De kennis is een aantal keer succesvol geweest in zijn oplichtingspraktijken waardoor de bank schade heeft geleden. Na elke overboeking aan de kennis, kreeg de consument het geld op zijn eigen rekening teruggestort (uitgezonderd de laatste overboeking). De kennis, de getuige en de consument bevonden zich alle drie in hetzelfde hotel in [land] toen de transacties plaatsvonden. Dit is op te maken uit de bankadministratie.

3.10 Op basis van het hiervoor geschetste feitencomplex heeft de consument de schijn tegen. In dat kader kan de commissie zich voorstellen dat de bank zich zorgen maakt over haar eigen veiligheid en die van de financiële sector als geheel. De commissie begrijpt dan ook dat de bank naar aanleiding van de gebeurtenissen maatregelen heeft getroffen. De commissie is er echter, met name door de verklaring die de getuige ter zitting heeft afgelegd, niet van overtuigd geraakt dat de consument onderdeel uitmaakte van een crimineel samenwerkingsverband bestaande uit hemzelf, de kennis, en de getuige. Evenmin is de commissie ervan overtuigd geraakt dat de consument de bedoeling heeft gehad de bank te benadelen.

[5] Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en Geschillencommissie Kifid 2016-061.

De consument kan hooguit worden verweten dat hij naïef is geweest door steeds maar opnieuw te geloven in het verhaal van de getuige en de kennis en het geld steeds weer over te maken.

3.11 Hoewel de bank tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat zij de getuige onbetrouwbaar en zijn verklaring ongeloofwaardig vindt, neemt de commissie de verklaring van de getuige toch mee in haar beoordeling. Naar het oordeel van de commissie weegt (zwaar) mee dat de getuige ten overstaan van de commissie (en de bank) heeft verklaard over zijn betrokkenheid bij een (mogelijk) strafbaar feit. Hij heeft een verklaring afgelegd die in een juridische procedure belastend voor hem zou kunnen zijn. Daarbij komt ook dat de getuige een plausibele verklaring had voor het feit dat hij nu open kaart speelt. De getuige heeft desgevraagd te kennen gegeven dat zijn (volwassen) dochter (het nichtje van de consument) wil dat de getuige schoon schip maakt en zijn verantwoordelijkheid neemt voor wat hij heeft gedaan. Als gevolg van de daden van de getuige waren de familiebanden tussen de gezinnen beschadigd. Als de getuige zijn verantwoordelijkheid niet neemt, wil zijn dochter geen contact meer met hem. De verklaringen van de consument en de getuige weken weliswaar op enkele punten af, maar die zijn naar het oordeel van de commissie niet van doorslaggevend belang om te kunnen oordelen dat de verklaring van de getuige ongeloofwaardig is. Daarbij neemt de commissie ook mee dat de verklaring van de getuige zeer helder en overtuigend was, terwijl de verklaring van de consument juist moeilijk te volgen en onsamenhangend was. Ook de schriftelijke verklaring van de kennis wordt bij de beoordeling meegenomen. De enkele stelling van de bank dat deze verklaring onbetrouwbaar is en dat iedereen een dergelijke verklaring kan opstellen is in het geheel niet onderbouwd.

3.12 Gelet op de toelichting die de consument heeft gegeven, de inhoud van de verklaring die de getuige ter zitting heeft afgelegd, de inhoud van de schriftelijke verklaring van de kennis en de omstandigheid dat in de omschrijving van de overboeking van 10 maart 2021 het volgende is vermeld: *'Aankoop auto en als u dit keer niet eens wordt met het aankoop bedrag en deze terug naar mijn rekening retourneert dan wordt het contract on'* acht de commissie het scenario dat de consument door de getuige en de kennis is misleid aannemelijk. Zij kan dit scenario in ieder geval niet uitsluiten. Dat betekent dat de bank er dus niet in geslaagd is te bewijzen dat de consument als dader bij fraude/oplichting betrokken is geweest.

Tussenconclusie

3.13 Gelet op de inhoud van het dossier en het verhandelde ter zitting meent de commissie dat de betrokkenheid van de consument (als (mede)dader) bij de gepleegde fraude niet is komen vast te staan, zodat hem geen verwijt in strafrechtelijke zin kan worden gemaakt.

De verwerking van persoonsgegevens de consument in het CAAML-register

3.14 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd omdat zij hem ervan verdenkt in georganiseerd verband frauduleuze handelingen te hebben verricht waardoor de bank is opgelicht en schade heeft geleden. De commissie is om twee redenen van oordeel dat de registratie in dit geval niet was toegestaan.

Reden 1: er is sprake van verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens

3.15 In het CAAML-register noteert de bank de naam, geboortedatum en het dossier-nummer. Hoewel, althans zo begrijpt de commissie, in het CAAML-register op zichzelf geen strafrechtelijke persoonsgegevens voorkomen, stelt de commissie wel vast dat zij op de lijst verwijst naar een dossiernummer. Nu de bank de consument ervan verdenkt te hebben meegewerkt aan een strafbaar feit, gaat de commissie er vanuit dat deze informatie ook is terug te vinden in zijn dossier. Het voorgaande betekent dat medewerkers van de bank deze informatie kunnen raadplegen. De commissie is daarom van oordeel dat deze registratie de toets moet kunnen doorstaan die geldt bij het verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens.

3.16 De commissie heeft in overweging 3.13 geconcludeerd dat niet is komen vast te staan dat de consument als dader betrokken was bij fraude. Dat betekent dat niet is voldaan aan het criterium van de Hoge Raad zoals verwoord in 3.6. Nu daaraan niet is voldaan is het de bank niet toegestaan om de persoonsgegevens van de consument op te nemen op de CAAML-lijst.

Reden 2: er is niet voldaan aan het doelbindingsvereiste

3.17 Daarnaast is de commissie van oordeel dat niet is voldaan aan het doelbindingsvereiste. In dit geval staat niet ter discussie dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft verwerkt op grond van een gerechtvaardigd belang zoals bedoeld in artikel 6, eerste lid onder f. Bij die verwerking dienen de criteria zoals opgenomen in artikel 5 AVG in acht te worden genomen. In artikel 5, eerste lid, onder b AVG is ten eerste bepaald dat persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden moeten worden verzameld en ten tweede mogen zij niet *verder* op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt.

3.18 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument aanvankelijk verzameld om aan haar verplichtingen uit hoofde van de bancaire overeenkomst te kunnen voldoen. De bank heeft toegelicht dat zij het CAAML-register heeft opgezet met het doel haar interne organisatie erop te attenderen dat zij de bancaire relatie met een klant heeft opgezegd omdat zij het risico op witwassen en/of terrorismefinanciering te groot vond.

Door de persoonsgegevens van de consument op de CAAML-lijst te plaatsen is er sprake van een verdere verwerking zoals bedoeld in artikel 5, eerste lid onder b AVG.[6] Plaatsing van de persoonsgegevens van de consument in dit register heeft tot doel te voorkomen dat opnieuw een relatie met hem wordt aangegaan zonder dat de risico's afdoende zijn gemitigeerd. Met andere woorden: voormalige klanten van de bank worden in het CAAML-register geplaatst als de bank afscheid heeft moeten nemen omdat zij niet (meer) kan voldoen aan haar wettelijke (Wwft) verplichtingen. In het geval van de consument is van een dergelijke situatie geen sprake. De bank stelt immers dat zij de persoonsgegevens van de consument in het CAAML-register heeft geregistreerd, omdat hij zich (in organisatorisch verband) schuldig zou hebben gemaakt aan frauduleuze praktijken die de bank en het financiële stelsel in de kern raken. De bank heeft niet aangevoerd dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd omdat zij niet (voldoende) heeft kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. De commissie is dan ook van oordeel dat deze registratie niet verenigbaar is met het doel waarvoor de bank deze gegevens aanvankelijk heeft verzameld en waarvoor zij het CAAML-register heeft opgericht. Dat betekent dat niet is voldaan aan het vereiste van doelbinding en dat de bank de persoonsgegevens van de consument uit het CAAML-register moet doorhalen.

De conclusie

3.19 De commissie concludeert dat de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond is en dat de vordering gedeeltelijk wordt toegewezen. Ten aanzien van de klacht over de opzegging van de bancaire relatie, oordeelt de commissie dat de bank daartoe gerechtigd was. Met betrekking tot de opname van de persoonsgegevens van de consument in het CAAML-registratie oordeelt de commissie dat de bank deze moet doorhalen.

[6] HvJ EU 20 oktober 2022, C-77/21, ECLI:EU:C:2022:805 (r.o. 29 e.v.).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de registraties in het CAAML-register moet doorhalen.

Voor het overige wijst de commissie de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 en de algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit de AVG

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.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*

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 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.