Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-718 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. L. van Berkum, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en algemene voorwaarden

Samenvatting

Gebeurtenissenadministratie en IVR. De Commissie heeft in tussenuitspraak GC Kifid 2020-161 overwogen dat niet bekend was wat de Bank geregistreerd heeft. De Bank heeft voor het overleggen van de in de tussenuitspraak opgevraagde stukken een beroep gedaan op de vertrouwelijkheid van de stukken en verzocht de stukken alleen met de Commissie en niet met Consument te delen (op grond van artikel 35.2 van het Reglement). Consument heeft daar niet mee ingestemd. Op basis van de feiten die vaststaan, is de Commissie van oordeel dat de Bank de gegevens van Consument mocht registreren in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Omdat de Bank de opgevraagde gegevens niet overgelegd heeft, kan niet worden vastgesteld of de Bank geregistreerd heeft dat Consument betrokken is bij een strafbaar feit. De gedragingen die zijn vastgesteld leveren geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld op. Uit de omschrijving van de gebeurtenis mag daarom niet blijken dat daarvan sprake is. De klacht over de beëindiging van de bankrelatie wordt afgewezen. Omdat Consument gedeeltelijk in het gelijk gesteld wordt, dient de Bank de proceskosten van Consument te vergoeden.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de uitspraak van de Commissie van 19 februari 2020, nummer 2020-161 (hierna: de tussenuitspraak) en de daaraan ten grondslag liggende processtukken;
- de reactie van de Voorzitter van de Geschillencommissie van 24 april 2020 op het verzoek van de Bank om de aan te leveren stukken niet te delen met Consument (op grond van artikel 35.2 van het Reglement, waarover meer in het vervolg van deze einduitspraak);
- de brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie van 22 mei 2020 aan Consument en de reactie hierop van Consument van 23 juni 2020;

- de stukken van de Bank waarvoor het beroep van de Bank op artikel 35.2 van het Reglement afgewezen is;
- de brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie aan de Bank van 26 juni 2020.

1.2 De Commissie heeft in de tussenuitspraak reeds vastgesteld dat de uitspraak in deze procedure niet-bindend is.

2. De verdere beoordeling

De tussenuitspraak en de ontwikkelingen die daarop volgden

2.1 In de tussenuitspraak heeft de Commissie overwogen dat de Bank de vastlegging van de registraties niet overgelegd had. Hierdoor was het voor de Commissie niet vast te stellen of hetgeen de Bank geregistreerd heeft, in voldoende mate vaststaat. Om dit te kunnen beoordelen dient de Commissie immers inzicht te hebben in welk register de Bank de gegevens van Consument heeft geregistreerd, wat de grondslag van de registratie is en *wat* de Bank in welk register geregistreerd heeft. In de beslissing is opgenomen dat de Bank de vastlegging van de Gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie aanlevert, evenals het proces-verbaal van aangifte van de man die bij de politie aangifte gedaan heeft van activiteiten door Consument (hierna: de man). Bovendien is overwogen dat indien het niet mogelijk is een letterlijke tekst over te leggen die geregistreerd is, een aanduiding of omschrijving van het geregistreerde volstaat.

2.2 In reactie op de tussenuitspraak heeft de Bank zich gericht tot de Voorzitter van de Geschillencommissie en een beroep gedaan op de vertrouwelijkheid van de aan te leveren stukken, op grond van artikel 35.2 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (het Reglement). Artikel 35 van het Reglement luidt als volgt:

*"**Artikel 35 Beroep op vertrouwelijkheid van gegevens of stukken***
(…)
35.2 Een partij aan wie verzocht is bepaalde gegevens of stukken te verstrekken, kan zich erop beroepen dat gewichtige redenen bestaan om het verstrekken van gegevens of stukken te weigeren of slechts toe te staan dat de Commissie kennis zal mogen nemen van de gegevens of de stukken.
(…)
35.4 Is de Voorzitter, of het door hem aangewezen Lid, na kennisneming van de gegevens of stukken van oordeel dat het beroep op lid 2 gerechtvaardigd is, dan bepaalt hij dat de partij de gegevens of de stukken niet hoeft te verstrekken. In dat geval gaat de Voorzitter, of het door hem aangewezen Lid, tevens na of beide partijen ermee instemmen dat, ter beoordeling van de vordering, uitsluitend de Commissie kennis zal mogen nemen van de gegevens of de stukken.

Indien de andere partij daarmee niet instemt, kan de Commissie hieraan de gevolgen verbinden die zij passend acht.
(…)"

2.3 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft geoordeeld dat het beroep op vertrouwelijkheid slaagt voor zover daar de NAW-gegevens van de man in terug te vinden zijn. Zij heeft de Bank vervolgens dringend in overweging gegeven deze stukken over te leggen na zwart maken/onleesbaar maken van de NAW-gegevens. De Bank heeft te kennen gegeven daar niet toe over te gaan, waarna de Voorzitter bericht heeft dat het beroep op de vertrouwelijkheid van deze stukken gerechtvaardigd is (hierna: de vertrouwelijke stukken). Omdat de Bank kenbaar gemaakt had dat zij ermee instemt dat uitsluitend de Commissie kennisneemt van de vertrouwelijke stukken, heeft de Voorzitter aan Consument gevraagd of zij daar ook mee instemt (conform artikel 35.4 van het Reglement). Dit zou inhouden dat de Commissie de klacht van Consument zou beoordelen op basis van stukken die Consument inhoudelijk niet kent. Consument heeft hierop te kennen gegeven dat zij daar niet mee instemt. De vertrouwelijke stukken zijn dan ook niet aan de Commissie overgelegd, zodat de Commissie daaraan de gevolgen zal verbinden die zij passend acht.

2.4 Voor andere door de Bank in reactie op de tussenuitspraak aangeleverde stukken is het beroep op 35.2 van het Reglement afgewezen, omdat dit de correspondentie betreft tussen de Bank en de voormalige gemachtigde van Consument. Deze stukken zijn bekend bij Consument. Deze stukken zijn dan ook aan het dossier toegevoegd en met Consument en de Commissie gedeeld.

Toetsingskader voor de registraties

2.5 Vaststaat dat de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zijn geregistreerd na de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: de AVG, zie voor de relevante bepalingen van de AVG en van de hierna genoemde wet- en regelgeving de bijlage) op 25 mei 2018. De Bank heeft Consument immers in haar brief van 7 augustus 2018 geïnformeerd over de registratie van haar persoonsgegevens in het IVR (zie overweging 2.2 van de tussenuitspraak). En dat is na de inwerkingtreding van de AVG. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn daarom de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: de UAVG) van toepassing.

2.6 De Bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van Consument gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 2010 (hierna: de GVPFI). Deze was gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp). De GVPFI vormde volgens het College Bescherming persoonsgegevens een juiste uitwerking van de Wbp.

Artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG wijkt niet af van het destijds geldende artikel 8 aanhef en onderdeel f Wbp, dus naar het oordeel van de Commissie geldt ook hier dat de opname van persoonsgegevens rechtmatig is als de Bank heeft voldaan aan de opname-criteria van de GVPFI. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2019-1076.

2.7 Onderdeel van de klacht is dat de Bank niet mag registreren dat Consument betrokken zou zijn bij strafbare feiten, omdat daar volgens Consument geen sprake van is. Wanneer de Bank de persoonsgegevens van Consument in het IVR heeft geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van Consument bij strafbare feiten, geldt het volgende. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkings-verantwoordelijke (in dit geval de Bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval Consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG 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.

2.8 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van straf-rechtelijke persoonsgegevens dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. 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 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. Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 onder 4.4. 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. Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en Geschillencommissie Kifid 2016-061. Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

Zijn de registraties gerechtvaardigd?

2.9 Hoewel de Bank de vertrouwelijke stukken niet overgelegd heeft, heeft zij tijdens de procedure wel in algemene bewoordingen omschreven dat zij naar aanleiding van het volgende de gegevens van Consument geregistreerd heeft.

Tussen partijen staat vast dat Consument € 53.271,- heeft ontvangen van de man en dat betalingen voor een bedrag van € 80.000,- klaargezet waren om van de man naar Consument te worden overgemaakt en dat hij aangifte tegen haar heeft gedaan met betrekking tot deze betalingen. Consument heeft dit niet betwist, maar zij heeft zich op het standpunt gesteld dat de man de gelden vrijwillig naar haar overmaakte en dat hij zijn aangifte zal intrekken. Consument is in de gelegenheid gesteld om te onderbouwen dat de aangifte inderdaad ingetrokken is, maar die onderbouwing heeft Consument niet gegeven.

2.10 Nu niet is komen vast te staan dat de aangifte met betrekking tot de betaling van aanzienlijke geldbedragen ingetrokken is, is de Commissie van oordeel dat de Bank in deze zaak mocht overgaan tot het registreren van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Er is sprake geweest van een gebeurtenis die de zorg en aandacht van de Bank nodig had. Omdat de Bank de vertrouwelijke stukken desgevraagd niet overgelegd heeft, is echter niet duidelijk of in de registers is opgenomen dat Consument betrokken is bij een strafbaar feit of fraude (een term die in het spraakgebruik gehanteerd wordt als verzamelterm voor verschillende strafbare feiten). Als geregistreerd is dat Consument betrokken is bij een strafbaar feit, is de Commissie niet bekend om welk strafbaar feit of welke strafbare feiten het gaat. Daarom kan de Commissie niet vaststellen of een eventueel geregistreerd strafbaar feit in voldoende mate vaststaat, zoals bedoeld in overwegingen 2.7 en 2.8. De Commissie bepaalt dan ook dat uit de omschrijving van de gebeurtenis in de genoemde interne registers niet mag blijken dat sprake zou zijn geweest van een strafbaar feit of fraude. Vergelijk de eerdere uitspraken van Geschillencommissie Kifid 2019-356 en 2019-757.

2.11 Voor de vraag of de registratie gerechtvaardigd is, is ook van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.

2.12 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. De Commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in het de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

2.13 Proportionaliteit houdt op haar beurt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. Consument heeft gesteld dat zij ernstig wordt benadeeld door registratie van haar gegevens in het incidenten-register (de Commissie begrijpt: ‘de registers waarin de persoonsgegevens van Consument zijn geregistreerd, te weten de Gebeurtenissenadministratie en het IVR’), maar dit heeft zij verder niet onderbouwd.

De Commissie is van oordeel dat de registratie voor de duur van acht jaar proportioneel is. Daarbij neemt zij in overweging dat de registratie intern van aard is. Hoewel dit meebrengt dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt, wordt Consument niet belemmerd in haar mogelijkheden om bij een andere financiële instelling een financiële dienst af te nemen.

Mocht de Bank de bancaire relatie beëindigen?

2.14 Bij de beoordeling van de klacht over de beëindiging van de bankrelatie geldt als uitgangspunt dat de Bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met Consument op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, die van toepassing zijn op het gebruik van de betaalrekening van Consument (zie de bijlage). Op grond van die bepaling staat het de Bank vrij de relatie met Consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan Consument is mede-gedeeld. De rechten en verplichtingen van partijen worden echter niet alleen bepaald door afspraken die zij zijn overeengekomen, maar ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheerst. De Bank diende dan ook, mede gelet op de op haar rustende zorgplicht, rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van Consument. Dit is ook opgenomen in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dat artikel bepaalt dat de Bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en daarbij naar beste vermogen met de belangen van Consument rekening houdt (zie de bijlage). Verder kan de Bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandig-heden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). 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. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2017-267; Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031.

2.15 Bij de beoordeling van de beëindiging van de bancaire relatie met Consument speelt dat de Bank verplicht is om op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: de Wwft) cliëntenonderzoek te doen en om, als een klant een onaanvaardbaar risico op witwassen of terrorismefinanciering meebrengt, de relatie te beëindigen (artikelen 3 en 5 Wwft, zie de bijlage). Gelet op de vaststaande feiten die in overweging 2.9 besproken zijn, is de Commissie van oordeel dat de bankrelatie beëindigd mocht worden. Dit klachtonderdeel wordt dan ook afgewezen.

Kostenvergoeding

2.16 Omdat Consument onder meer geklaagd heeft dat de Bank geen strafrechtelijke gegevens mag registreren en haar klacht op dit onderdeel gegrond is, oordeelt de Commissie dat Consument een vergoeding toekomt voor de juridische kosten die zij tijdens de procedure bij Kifid gemaakt heeft. Consument is in een gedeelte van de schriftelijke procedure bij Kifid bijgestaan door een advocaat. Voor de berekening van de vergoeding voor proceskosten wordt verwezen naar hetgeen is bepaald in het document 'Liquidatietarief behorende bij Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies' (hierna: het liquidatietarief). Gelet op het feit dat de toegewezen vordering niet in een geldswaarde is uit te drukken, wordt aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013 van de Rechtspraak (zie in gelijke zin Geschillencommissie Kifid 2020-264). De proceskosten worden daarom vastgesteld op een bedrag van € 200,- (de helft van de vergoeding van Tarief V van het liquidatietarief, aangezien Consument vanaf de repliekfase niet langer bijgestaan werd door een advocaat). Voor zover Consument ook vergoeding gevorderd heeft voor de advocaat-kosten die zij gemaakt heeft voorafgaand aan de procedure bij Kifid, geldt dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Dit betroffen immers werkzaamheden die – toen het tot een procedure kwam – onderdeel zijn gaan uitmaken van de werkzaamheden waarop de proceskostenveroordeling ziet (het zogenoemde 'van kleur verschieten').

Verzoek van Consument

2.17 Ten slotte gaat de Commissie in op het verzoek van Consument om door haar aangedragen bestanden (videobeelden en berichten met foto's) in de procedure te betrekken. Dit verzoek heeft Consument ingediend bij haar reactie van 23 juni 2020 en heeft betrekking op bestanden die zij eerder in de procedure aangeleverd heeft, maar door Kifid niet zijn toegelaten omdat die bestanden te laat waren ingediend (een dag voor de beoordeling van de Commissie die tot de tussenuitspraak leidde). Consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt omdat de Bank in de tussenuitspraak vervolgens wel in de gelegenheid is gesteld stukken aan te leveren. Er was echter nog een reden om de bestanden niet toe te laten, hoewel die destijds niet aan Consument kenbaar is gemaakt. De bestanden bevatten volgens Consument namelijk beelden van de man. De privacy van de man en het feit dat hij niet betrokken is bij deze procedure en dus geen toestemming gegeven heeft voor het verspreiden van zijn beelden, was de tweede reden om de bestanden niet in het dossier op te nemen. De beelden zijn namelijk niet geanonimiseerd en gelet op de aard van de bestanden zijn zij bovendien niet eenvoudig te anonimiseren. Deze reden staat nog steeds overeind, zodat de bestanden niet in het dossier opgenomen worden.

3. De beslissing

De Commissie beslist als volgt:

1) de Bank hoeft de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR niet door te halen, maar die registraties moeten wel in overeenstemming zijn of binnen twee weken in overeenstemming worden gebracht met wat is bepaald in overweging 2.10, laatste volzin;

2) binnen twee weken nadat een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegezonden, vergoedt de Bank aan Consument een bedrag van € 200,-;

3) het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensverwerking

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming

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:*
(…)
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:*
(…)
b. *indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (…)*

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
(…)
4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
(…) of
f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
(…)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

5.1 Algemeen

5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:
(…)
d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
(…).

5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen

5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.
5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (…)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:
Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.
Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.
(…)
Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.

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. 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

(…)

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.

<u>Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)</u>

Artikel 1

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(…)

instelling: bank, andere financiële onderneming, of natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap handelend in het kader van zijn beroepsactiviteiten, waarop deze wet ingevolge artikel 1a van toepassing is;

(…)

zakelijke relatie: zakelijke, professionele, of commerciële relatie tussen een instelling en een natuurlijke persoon, rechtspersoon of vennootschap, die verband houdt met de professionele activiteiten van die instelling en waarvan op het tijdstip dat het contact wordt gelegd, wordt aangenomen dat deze enige tijd zal duren.

(…)

Artikel 3

1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

(…)

c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;

d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden.

(…)

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;
(…)

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.
(…)

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.