Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0785

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	3 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Interne registratie en beëindiging klantrelatie naar aanleiding van het uitgevoerde cliëntenonderzoek. De klacht van de consument is beperkt tot de registratie van zijn persoonsgegevens. Het staat vast dat de bank haar cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden. De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van vijf jaar. Er zijn geen omstandigheden gebleken die tot een kortere registratieduur leiden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de bank van 25 juni 2025 na de hoorzitting en 7) de aanvullende reactie van de consument van 16 juli 2025.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 1] (medewerker Rabobank Offboarding) en mevrouw mr. [naam 2] (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 hield een particuliere betaal- en spaarrekening aan bij de bank.

De consument voert daarnaast een onderneming die actief is in de in- en verkoop van onder meer militaire uniformen (zogenaamde militaria). Voor deze onderneming houdt de consument bij de bank ook een zakelijke betaalrekening aan.

2.2 Op enig moment heeft de bank afwijkende transacties geconstateerd op de particuliere betaalrekening van de consument in de periode van 6 januari 2014 tot 23 april 2021, te weten 706 geldopnames van totaal € 241.045,-. Daarnaast constateerde de bank dat het betalingspatroon van de consument op zijn particuliere betaalrekening verband hield met de zakelijke activiteiten van consument.

2.3 Op 6 april 2021 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij geconstateerd heeft dat hij zijn particuliere rekening regelmatig (heeft) gebruikt voor zakelijke transacties en dat dit niet is toegestaan. In de brief heeft de bank de consument ook geïnformeerd over het cliëntenonderzoek dat zij verplicht dient uit te voeren op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

2.4 Op 4 januari 2022 heeft de bank de consument verwezen naar de afspraken en regels voor het storten van contanten op zijn betaalrekening. Daarnaast heeft de bank de consument geïnformeerd dat hij geen transacties meer mag uitvoeren die te maken hebben met het in- en verkopen van militaria of andere transacties die gerelateerd zijn aan zijn onderneming. Op 18 juli 2022 heeft de bank verwezen naar de brief van 4 januari 2022 en de consument opnieuw geïnformeerd dat zakelijke transacties op zijn particuliere betaalrekening niet zijn toegestaan. Op 1 augustus 2022 heeft de consument de bank per brief geïnformeerd dat hij zich niet bewust is van gemaakte afspraken over het niet mogen uitvoeren van zakelijke transacties op de particuliere betaalrekening en heeft hij de bank verzocht om bewijs. Daarnaast heeft de consument in de brief geschreven dat zijn beide betaalrekeningen gekoppeld zijn aan de bedrijfsadministratie.

2.5 Op 21 december 2022 heeft de bank telefonisch aan de consument verzocht om de jaarcijfers van zijn onderneming over 2021 te delen en een UBO-formulier in te vullen om daarmee de ontvangst van de betalingen na te kunnen gaan. Telefonisch heeft de consument verklaard daar niet toe bereid te zijn. Op 12 januari 2023 heeft de bank per brief de consument opnieuw gevraagd naar het ingevulde UBO-formulier en de jaarcijfers van 2021.

2.6 Op 15 januari 2023 heeft de bank van de consument een ondertekend UBO-formulier ontvangen. Op 26 januari 2023 heeft de bank de consument per brief opnieuw de gelegenheid gegeven om de jaarcijfers van 2021 te sturen. Op 16 februari 2023 heeft de bank de consument nogmaals geïnformeerd dat zij geconstateerd heeft dat hij zijn particuliere betaalrekening zakelijk gebruikt en dat de bank wettelijk verplicht is onderzoek te doen naar haar klanten en betrokken partijen onder meer op basis van de Wwft.

2.7 Op 8 juni 2023 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat het cliënten-onderzoek heeft geleid tot heroverweging van de klantrelatie en dat het onderzoek wordt overgedragen aan de afdeling Offboarding. Doordat de consument de verzochte jaarcijfers niet heeft aangeleverd, heeft de bank haar cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Op 19 juli 2023 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zijn dossier is overgedragen aan de afdeling 'Klantoffboarding' waarna een definitief besluit zal worden genomen over de klantrelatie. De bank heeft de consument erop gewezen dat hij ook op eigen initiatief de bankrekeningen kan opzeggen.

2.8 Op 1 februari 2024 heeft de afdeling Klantoffboarding de consument per e-mail geïnformeerd dat de bank het voornemen heeft om de klantrelatie met hem te beëindigen. De consument heeft de gelegenheid gekregen om vóór 8 februari 2024 per e-mail te reageren op de beëindiging van de klantrelatie. De bank heeft opnieuw verwezen naar de mogelijkheid voor de consument om zelf de bankrekeningen op te zeggen.

2.9 Op 22 februari 2024 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij per 23 april 2024 de klantrelatie met hem (zowel privé als zakelijk) en ook met zijn twee minderjarige kinderen beëindigt, tenzij zich een andere wettelijk vertegenwoordiger voor de kinderen meldt bij de bank. In de brief staat verder dat de persoonsgegevens van de consument voor de duur van zes jaar zijn opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). De bank schrijft dat zij tot dit besluit is overgegaan, omdat hij geen documentatie heeft aangeleverd waarmee de bank haar cliëntenonderzoek kon afronden.

2.10 Op 3 juni 2024 heeft de consument per e-mail bezwaar gemaakt tegen het besluit van de bank om de bankrelatie met hem en zijn onderneming te beëindigen. Op 14 juni 2024 heeft de bank de klacht van de consument afgewezen en hem verwezen naar de beroeps-mogelijkheid.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert van de bank verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het interne register van de bank en herstel van de bankrelatie. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.

2.12 Ten eerste heeft de bank onkundig haar cliëntenonderzoek uitgevoerd. De bank omschrijft de firma onjuist. Ook heeft zij ten onrechte aangenomen dat de consument bepaalde artikelen zakelijk had aangekocht. De consument beschikt echter ook over een privéverzameling militaria. Daarnaast heeft de bank geen hoor en wederhoor toegepast en een beslissing gemaakt die te kort door de bocht is. Contante geldopnames van totaal € 300.000,- over een tijdsbestek van minimaal 15 jaar is zakelijk een normale zaak. Dat is € 20.000,- per jaar oftewel € 500,- per week. De bank heeft haar beslissing genomen op basis van aannames. Daarbij heeft de bank in 2021 ook een cliëntenonderzoek verricht, maar daar kan de bank zich niets meer van herinneren.

2.13 Ten tweede was de consument er niet mee bekend wat UBO-gegevens zijn en wat hij daarvoor moest aanleveren. Geen enkele andere financiële instantie heeft de consument eerder gevraagd om die informatie en dat is tot op heden nog niet gebeurd. De consument heeft nooit aangegeven dat hij het UBO-formulier weigerde in te vullen of de jaarcijfers weigerde aan te leveren. In het kader van fraude wilde de consument niet zomaar gegevens verstrekken en wilde hij eerst uitzoeken waarvoor de bank de UBO-gegevens wilde hebben. Bij de opvraag van de bank waren de jaarcijfers 2021 nog niet beschikbaar. Dat was de reden dat de consument ze niet had aangeleverd.

2.14 Ten derde heeft de bank de consument bij het aangaan van de betaal- en zakelijke rekening nooit medegedeeld dat privérekeningen niet zakelijk gebruikt mochten worden. De consument heeft met de toenmalige accountmanager besproken dat de rekeningen zowel zakelijk als privé zouden worden gebruikt. Alle rekeningen bij de bank zijn opgenomen in de boekhouding van de consument. Dit had de bank kunnen lezen in de wel geleverde jaarcijfers.

2.15 Ten vierde heeft de consument nooit getekend voor de algemene voorwaarden. In de jaren 2014 tot en met 2021 was het toegestaan om met contant geld te betalen. De meeste reguliere handelskanalen beschikten ook niet over betaalmiddelen uit het heden en daarom was cash geld in veel gevallen de enige mogelijkheid.

2.16 Ten vijfde kan de consument door de blokkade en opheffing van zijn particuliere en zakelijke rekeningen niet meer informatie over zijn rekening inzien en dat leidt tot een groot boekhoudkundig probleem.

2.17 Ten zesde heeft de bank de consument onjuist bejegend. De consument heeft zich niet gehoord gevoeld door de bank, terwijl hij een fysiek gesprek aan wilde gaan. Het is een ernstige beschuldiging dat de bank hem beticht van crimineel gedrag. De bank heeft eenzijdig haar dossier opgebouwd. Daarbij beschouwt de bank de consument als een dossier, geen persoon of onderneming. Met het uitvoeren van het cliëntenonderzoek heeft de bank een soort vrijbrief. Alles is geoorloofd in het kader van de naleving van de Wwft. Het gaat er niet om hoe, maar wat het resultaat is van het onderzoek. De consument heeft het gevoel dat er op basis van zijn bedrijf is geoordeeld. Dit is te beschouwen als pure discriminatie.

Het verweer

2.18 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

Inleiding

3.1 Vooraf merkt de commissie op dat de consument ter zitting zijn eis richting de bank nader heeft omschreven. De consument vorderde oorspronkelijk ook herstel van de bankrelatie, waaronder die van zijn minderjarige kinderen en partner en verwijdering van de registratie op zijn naam. De betaalrekeningen van de twee minderjarige kinderen zijn tegelijk met die van de consument beëindigd. Tijdens de zitting heeft de consument verklaard dat de opgeheven rekeningen niet meer hersteld hoeven te worden. Wel vordert de consument opheffing van de blokkade van zijn zakelijke betaalrekening. De commissie kan over dit laatste onderdeel echter geen oordeel geven, aangezien dit een zakelijke rekening betreft en een klacht daarover volgens het reglement niet behandelbaar is. Daarnaast volgt onvoldoende uit de stukken dat de consument ook namens zijn partner heeft geklaagd.

3.2 Verder merkt de commissie op dat de bank ter zitting heeft toegelicht dat de financiële producten van de minderjarige kinderen van de consument zijn beëindigd, omdat zij niet handelingsbekwaam zijn. Daarom heeft de bank de consument verzocht om een andere wettelijke vertegenwoordiger te melden voor het behoud van hun rekeningen bij de bank. Ook heeft de bank verklaard dat de persoonsgegevens van de kinderen niet zijn opgenomen in haar interne register.

3.3 Wat de consument uiteindelijk nog van de bank verlangt is ter zitting besproken en betreft alleen nog de verwijdering van de interne registratie. De bank heeft bij e-mail van 25 juni 2025 besloten de duur te verkorten naar vijf jaar (met als einddatum 21 februari 2029). De commissie is van oordeel dat de bank de interne registratie op dit moment mag handhaven en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader voor de interne registratie

3.4 De commissie gaat er vanuit dat de vordering van de consument, inhoudende verwijdering van de persoonsgegevens uit het IVR, ook betrekking heeft op de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Het IVR vormt samen met de Gebeurtenissenadministratie het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële onderneming waar de bank deel van uitmaakt. In de Gebeurtenissenadministratie staan persoonsgegevens opgenomen die daarin zijn verwerkt in het belang van de veiligheid en integriteit van de financiële onderneming. Het gaat om gegevens die ‘speciale aandacht’ behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. Aan de Gebeurtenissen-administratie is het IVR gekoppeld. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die betrokken was bij een ‘gebeurtenis’.

3.5 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in het IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevens-bescherming (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.

3.6 Wat betreft het eerste vereiste – dat van een gerechtvaardigd belang – overweegt de commissie als volgt. Hiervoor is al vastgesteld dat de door de bank gevraagde informatie over bepaalde transacties op de betaalrekening noodzakelijk was voor een adequaat cliëntenonderzoek gelet op de verplichtingen die de bank op basis van de Wwft heeft. De consument heeft echter onvoldoende informatie verstrekt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties, dan wel het risico op witwassen of financieren van terrorisme weg te nemen. Hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet kunnen afronden. Het feit dat de bank het cliëntenonderzoek niet heeft kunnen afronden is een omstandigheid die 'speciale aandacht' behoeft, omdat deze omstandigheid van belang is voor de veiligheid en integriteit van de bank. Daarbij heeft de bank aangevoerd dat er geen lichtere maatregel dan de interne registratie voorhanden is. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank een gerechtvaardigd belang bij de registratie.

3.7 Ten aanzien van het tweede vereiste – dat van de proportionaliteit – geldt dat in artikel 5 lid 1 onder e AVG is bepaald dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan voor het doeleinde van de verwerking noodzakelijk is (de zogenoemde opslagbeperking of bewaartermijn). De bank dient zelf de bewaartermijn te bepalen, rekening houdende met het beginsel van opslagbeperking.

Wat de wet bepaalt over het cliëntenonderzoek

3.8 De bank dient op basis van de Wwft een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliënten-onderzoek omvat zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij een transactie gebruikt worden (artikel 3 lid 2 onder d Wwft). Indien de bank het cliënten-onderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft).

3.9 Artikel 33 lid 3 Wwft bepaalt dat een instelling (in dit geval de bank) de via het cliënten-onderzoek verkregen gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie dient te bewaren. In artikel 34a lid 3 Wwft is bepaald dat een instelling de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33 lid 3 Wwft en artikel 34 Wwft (dus na vijf jaar) dient te vernietigen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument intern registreren

3.10 De commissie is van oordeel dat de bank over mocht gaan tot een registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR van (de aangepaste) vijf jaar.

3.11 De bank heeft in verband met het cliëntenonderzoek op basis van de Wwft informatie opgevraagd bij de consument. Zoals blijkt uit 2.9 is de registratie van de consument gebaseerd op de omstandigheid dat de bank het cliëntenonderzoek niet kon afronden. De bank heeft de consument meerdere malen gevraagd om zijn jaarcijfers van 2021. Hoewel de consument dit in de klachtenprocedure heeft gesteld, kan de commissie uit de correspondentie niet herleiden dat hij de bank heeft medegedeeld dat de jaarcijfers van 2021 niet beschikbaar waren en wanneer hij wel verwachtte daarover te beschikken. Bovendien heeft de consument deze informatie ook op een later moment niet verstrekt. Dat de bank de conclusie heeft getrokken dat zij haar cliëntenonderzoek niet kon afronden, klinkt naar het oordeel van de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

3.12 Omdat het gaat om persoonsgegevens die verkregen zijn uit het cliëntenonderzoek op basis van de Wwft moet de bank deze persoonsgegevens na vijf jaar verwijderen (artikel 34a lid 3 jo. artikel 33 lid 3 Wwft). Dit geldt dus ook voor de registratie van deze persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.[1]

3.13 Er zijn de commissie verder geen omstandigheden gebleken die maken dat de registratie-duur (verder) moet worden verkort. Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat deze registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank. De consument wordt dus niet belet een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.

Van een onjuiste bejegening is niet gebleken

3.14 Tot slot betreurt de commissie dat de consument de ervaring heeft dat hij onjuist door de bank is bejegend. De commissie ziet echter op basis van de stukken geen aanknopingspunten om de consument hierin te volgen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie onder meer Kifid GC nr. 2025-0396, te vinden op www.kifid.nl.

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

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 5

1. Persoonsgegevens moeten:
(...)
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");

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(...)
f) e 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.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

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;

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.

Artikel 33

3. Een instelling bewaart de in het eerste en tweede lid bedoelde 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.

Artikel 34

1. Een instelling die op grond van artikel 16, eerste lid, een verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transactie heeft gemeld, legt op opvraagbare wijze de volgende gegevens vast:

a. alle gegevens, bedoeld in artikel 16, tweede lid, die noodzakelijk zijn om de desbetreffende transactie te kunnen reconstrueren;

b. een afschrift van de melding, bedoeld in artikel 16, eerste lid, alsmede de daarbij verstrekte informatie en gegevens;

c. het bericht van de Financiële inlichtingen eenheid van ontvangst van deze melding, als bedoeld in artikel 13, onderdeel c.

2. Een instelling bewaart de in het eerste lid bedoelde gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het doen van de melding, respectievelijk het tijdstip van de ontvangst van het bericht van de Financiële inlichtingen eenheid.

Artikel 34a

3. Een instelling vernietigt de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33, derde lid, en 34, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.