Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0541
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en algemene voorwaarden

Samenvatting

Registratie van de persoonsgegevens van de consument door de bank in interne en externe registers. De rekening(en) van de consument zijn gebruikt voor het ontvangen van geld dat afkomstig is uit factuurfraude. De bank heeft daarom de bankrelatie met de consument beëindigd en zijn persoonsgegevens geregistreerd. De consument heeft hierover een klacht ingediend. De commissie is van oordeel, met inachtneming van alle feiten en omstandigheden van dit geval, dat de bank de termijn van de registraties in het EVR dient te verkorten naar zes jaar. De persoonsgegevens mogen wel voor de duur van acht jaar in het incidentenregister, de gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven staan. De vordering tot het voldoen van schadevergoeding wordt afgewezen. De consument heeft wel recht op een vergoeding voor de kosten van deze procedure.

1. De 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 stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 april 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. A.R.A.R. Sitaldin, advocaat en met de heer [naam 1], tolk. Ook de bank was aanwezig op de hoorzitting.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is eigenaar van een schoonmaakbedrijf en hij heeft in het verleden een zakelijke rekening en een privébetaalrekening bij de bank geopend. Op 11 februari 2020 ontving de bank een melding van een poging tot factuurfraude: een van de rekeningnummers van de consument was vermeld op een vervalste factuur. De bank heeft contact opgenomen met de consument, zijn rekeningen geblokkeerd en een onderzoek ingesteld. De factuur werd echter niet voldaan op de rekening van de consument. Op basis van de verklaring van de consument heeft de bank besloten geen maatregelen tegen hem te treffen.

2.2 Op 21 februari 2020 is een bedrag van € 30.858,23 overgeboekt naar de zakelijke rekening van de consument, vanaf een rekening met een Turks rekeningnummer en een rekeninghouder met een Turkse naam. Dit bedrag is wel afkomstig van factuurfraude: het rekeningnummer op de originele factuur is gewijzigd naar het zakelijke rekeningnummer van de consument. Hierna heeft de consument € 15.000,- overgemaakt naar zijn privé betaalrekening. Vanaf de privébetaalrekening heeft de consument dit bedrag overgemaakt naar verschillende rekeningen van derden. De consument heeft daarnaast een bedrag van € 5.000,- contant opgenomen van de zakelijke rekening. Een bedrag van € 9.000,- heeft hij overgemaakt naar de rekening van een andere derde, waarna € 5.000,- teruggeboekt is naar de rekening van de consument. De consument heeft vervolgens € 5.000,- contant opgenomen. De benadeelde van de factuurfraude heeft aangifte gedaan.

2.3 Op 11 maart 2020 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank, over de eerder genoemde bijschrijving van € 30.0858,23.

2.4 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidenten-register (hierna: het incidentenregister), het Extern Verwijzingsregister (EVR), de Gebeurtenissenadministratie (hierna: de gebeurtenissenadministratie) en het Intern Verwijzingsregister (IVR), omdat de consument volgens haar zijn zakelijke rekening ter beschikking heeft gesteld voor de ontvangst en opname van gelden die afkomstig zijn van factuurfraude. Daarnaast is de zakelijke rekening geblokkeerd en heeft de bank aangekondigd dat zij de bancaire relatie met de consument gaat beëindigen.

2.5 De advocaat van de consument heeft bij zijn beroep van 22 mei 2020 tegen deze maatregelen van de bank twee documenten aangeleverd bij de bank: een *Declaration of Engagement* (hierna: de *declaration of engagement*) en een screenshot van een chatgesprek (hierna: het chatgesprek).

In de *declaration of engagement* is opgenomen:

"[Bedrijfsnaam] Importers of vehicles and auto parts
(…)
DECLARATION OF ENGAGEMENT
We, the owners and sole propietors of the above named business, hereby declare that we engage and solicit the services of [naam van de consument]/[bedrijf van de consument] for mediation and purchase of goods, vehicles and vehicles parts in line with our mode of business.

We have worked with [naam van de consument]/[bedrijf van de consument] in the past and continue to do so whenever we as importers are unable to be physically present.

It was under such terms that we recently engaged his mediation in the purchase of two sprinter buses for onward sale to our customers.

For any further information or clarification kindly contact us on the numbers provided below.

Sincerely

_____

13/5/2020"

In het chatgesprek is opgenomen:



2.6 Op enig moment na 21 februari 2020 heeft de bank de relatie met de consument beëindigd.

De klacht en vordering

2.7 De consument is het er niet mee eens dat de bank de relatie met hem beëindigd heeft, zijn persoonsgegevens geregistreerd heeft in genoemde registers en zijn rekeningen geblokkeerd heeft. De maatregelen van de bank zijn ook niet proportioneel, omdat de consument zijn werkzaamheden niet meer kan uitvoeren. De consument vordert dat de bank de relatie met hem herstelt en hem gebruik laat maken van zijn bankrekening(en), zijn persoonsgegevens uit de registers verwijdert, schadevergoeding betaalt voor het onzorgvuldig handelen en de kosten voor deze procedure betaalt.

2.8 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat er wellicht sprake is van fraude omdat er ten onrechte gelden op zijn rekening zijn gestort, maar dat hij tevens slachtoffer is van frauduleuze handelingen.

De consument is namelijk niet bij de fraude betrokken, zijn bankrekening(en) zijn ten onrechte gebruikt. De consument wist hier niets van af, hij wist ook niet dat het geld afkomstig was uit Turkije.

2.9 Hij heeft bij de bank geen melding gemaakt van de ontvangst van € 30.858,23, omdat hij dacht dat het geld afkomstig was van een vriend die in de Verenigde Staten verblijft (hierna: de vriend). De consument had contact met hem over de aankoop van een Mercedes Sprinter bus. De consument handelt vaker als tussenpersoon voor derden die goederen wensen aan te schaffen en deze willen versturen naar met name Afrika. De consument koopt in dat kader namens de derde een bepaald goed, vaak een tweedehands motorvoertuig, en verzendt dat naar de ontvanger (in Afrika). Hiervoor ontvangt de consument een vergoeding en hij gebruikt zijn zakelijke rekening voor deze activiteiten. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument de *declaration of engagement* en het chatgesprek overgelegd.

2.10 De consument heeft geld vanaf zijn zakelijke rekening naar zijn privébetaalrekening geboekt en naar rekeningen van derden omdat hij altijd geld overmaakt naar zijn eigen rekening (voor zijn eigen onderhoud) en naar derden (voor onder meer de aankoop van goederen). Door onhandigheid had hij niet door dat het geld dat op 21 februari 2020 op zijn zakelijke rekening bijgeschreven werd, een frauduleuze betaling was.

Het verweer

2.11 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

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de rekening mocht blokkeren, de bankrelatie mocht beëindigen, de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het incidentenregister, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR en of de bank schadevergoeding en een proceskostenvergoeding aan de consument moet betalen.

3.2 Ten aanzien van de beëindiging van de bankrelatie heeft de bank gesteld dat de klacht over de opzegging van de zakelijke rekening niet behandeld kan worden. De commissie onderschrijft dit. Zoals tijdens de hoorzitting besproken is, is de commissie op grond van haar reglementen niet bevoegd om te oordelen over de opzegging van zakelijke rekeningen. De opzegging van de zakelijke rekening van de consument wordt daarom buiten beschouwing gelaten. In het navolgende zal eerst de registratie van de persoonsgegevens van de consument worden beoordeeld. Daarna komen de andere klachtonderdelen aan de orde.

Juridisch kader registratie persoonsgegevens

3.3 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI, zie de bijlage voor de relevante artikelen), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht (zie de bijlage voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het incidentenregister, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

Beoordeling registratie in het EVR

3.4 Omdat opname van persoonsgegevens in het incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument.[1] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.[2] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of op grond van een en ander opname in het incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd is en voor welke duur.

3.5 De consument en de bank zijn het erover eens dat het bedrag van € 30.858,23 dat op 21 maart 2020 op de zakelijke rekening van de consument is bijgeschreven, afkomstig is uit factuurfraude. Zij twisten echter over de vraag in hoeverre de consument hierbij betrokken is.

3.6 De commissie is van oordeel dat de registratie in het EVR rechtmatig is. De bank is er namelijk in geslaagd de betrokkenheid van de consument bij de factuurfraude aan te tonen met als gevolg dat de vastgestelde gedragingen van de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren. Uit de vastgestelde feiten en omstandigheden ten aanzien van het gebruik van de rekeningen van de consument in onderlinge samenhang bezien is af te leiden dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan (schuld)witwassen, door zijn (zakelijke) rekening(en) ten behoeve van de factuurfraude ter beschikking te stellen. Naast het feit dat het bedrag van € 30.858,23 afkomstig is uit factuurfraude, is relevant dat het geld daarna in verschillende delen is overgeboekt en contant is opgenomen.

---

[1] Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl en Kifid GC 2017-717 onder 4.2, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

Verder valt op dat tien dagen eerder al een poging van factuurfraude plaatsvond. Toen is geen geld overgemaakt naar de consument en heeft hij het voordeel van de twijfel gekregen van de bank.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niets naar voren gebracht dat zijn betrokkenheid bij de factuurfraude kan ontzenuwen. De verklaringen van de consument over het niet-melden van de ontvangst van het bedrag van € 30.858,23 wordt niet aannemelijk geacht. De consument heeft gesteld dat hij dacht dat het geld afkomstig was van de vriend, voor de aankoop van een bus en de verzending daarvan naar Ghana. Tijdens de hoorzitting heeft de consument verklaard dat de bus daadwerkelijk naar Ghana verscheept is. In dat kader zou op zijn minst een verzendbewijs of koopbewijs voorhanden moeten zijn. Dergelijke stukken heeft de consument echter niet overgelegd. Wel heeft hij, voorafgaand aan de hoorzitting, een bericht van 1 april 2021 aangeleverd. Dit bericht luidt als volgt:

"Hello good morning,
My name is [naam] and [voornaam van de consument] is my childhood friend and we have come a long way until I moved to the USA and he also moved to [woonplaats van de consument].

I was discussing with him the business I want to do back in Ghana and he introduced the Benz sprinter for transportation as a good business and that he is already doing it.
We then concluded that 30,000 dollars can buy two sprinter and shipment to Ghana so I obliged and sent the money into his account ,he later told there has been a problem with funds that got to his account.
Am apologizing for any inconveniences caused by my bankers .
Best regards, [naam].."

Bij dit bericht heeft de consument een scan van een Amerikaans paspoort aangeleverd, met daarop de naam die in dit bericht genoemd is als schrijver van het bericht. Opvallend is dat het bericht over twee bussen gaat, terwijl de consument in de stukken en tijdens de hoorzitting over een bus verklaard heeft. Gelet hierop en op het ontbreken van andere stukken, zoals genoemd koopbewijs of verzendbewijs, is ook deze verklaring onvoldoende als onderbouwing voor de stelling van de consument.

3.8 Hetzelfde geldt voor de *declaration of engagement* en het chatgesprek. De declaration of engagement is niet ondertekend en is niet vergelijkbaar met een koopbewijs of verzend-bewijs. Ook het chatgesprek geeft onvoldoende onderbouwing voor de stelling van de consument. Uit het chatgesprek blijkt niet of er daadwerkelijk een koop tot stand gekomen is. In het chatgesprek wordt alleen interesse getoond. Deze stukken vormen dan ook niet de benodigde onderbouwing.

3.9 Bovendien is de verklaring over de vriend niet aannemelijk omdat het geld afkomstig was van een rekening met een Turks rekeningnummer en een rekeninghouder met een Turkse naam. De betaling week daarmee in opvallende mate af van de te verwachten gegevens van een betaling van de vriend, aangezien de vriend volgens de consument Ghanees is en in de Verenigde Staten verblijft. De consument heeft hierop slechts te kennen gegeven dat hij niet gezien had dat de betaling Turkse kenmerken had, maar dat is moeilijk voor te stellen.

3.10 De bank heeft gesteld dat de verklaringen van de consument over de opnames en overboekingen die volgden op de ontvangst van € 30.858,23, niet aannemelijk zijn. Volgens de bank zijn de verschillende opnames en overboekingen bedoeld om het bedrag van € 30.858,23 niet te kunnen traceren. Als de consument dacht dat het geld bestemd was voor de aankoop van twee bussen, zou hij het geld grotendeels hebben overgemaakt naar de verkopers. Of, als de consument gevolgd wordt in zijn stelling dat hij de bussen contant zou afrekenen, zou hij het geld grotendeels contant hebben opgenomen. Beide gevallen zijn echter niet aan de orde. De consument heeft hiertegen ingebracht dat hij verschillende handelingen diende te verrichten. Een deel van het overgemaakte bedrag zou conform afspraak zijn vergoeding bedragen. Daarom heeft hij het niet in één keer opgenomen. De commissie is van oordeel dat de verklaring van de consument over de verschillende opnames en overboekingen, gelet op het verweer van de bank, niet consistent, niet specifiek genoeg en niet onderbouwd is. Deze verklaring is dan ook eveneens niet aannemelijk.

3.11 Daarnaast is van belang dat het rekeningnummer van de consument kort voor de onderhavige frauduleuze overboeking ook al op een valse factuur vermeld was.

3.12 Al deze feiten en omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, brengen de commissie tot het oordeel dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan en dat de bank derhalve tot registratie in het EVR heeft mogen overgaan.

De proportionaliteit van de registratie in het EVR

3.13 Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI dient de bank bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur; de bank dient daarbij de belangen van de consument mee te wegen.[3] De consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

[3] Kifid GC 2016-302, onder 4.9.

3.14 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de bank gesteld dat het belang van de bank en de financiële sector bij de registratie zwaarder weegt dan het individuele belang van de consument. Verder heeft de bank erop gewezen dat de consument volgens haar gegevens een bankrekening aanhoudt bij een andere bank. Voor zover hij geen bankrekening heeft, kan hij een basisbankrekening aanvragen. De consument heeft gesteld dat hij door de registratie belemmerd wordt omdat hij zonder rekening(en) zijn werkzaamheden niet kan uitvoeren. Hij heeft een eigen schoonmaakbedrijf en moet personeelsleden betalen. Daarnaast gebruikt hij zijn zakelijke rekening voor de handel in goederen. Momenteel heeft hij weliswaar een privérekening en een zakelijke rekening, ieder bij een andere bank dan de bank, maar de advocaat van de consument heeft tijdens de hoorzitting naar voren gebracht dat die banken de rekeningen geopend hebben onder voorbehoud van de uitkomst van deze procedure.

3.15 Enerzijds heeft de bank groot belang bij het opnemen van de gegevens van de consument in het EVR. Door zijn rekening ter beschikking te stellen voor de ontvangst van geld dat afkomstig is uit fraude, heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van zijn bankrekening bij de bank de benadeelde kon worden opgelicht. Doordat de consument betrokkenheid ontkent, is niet gebleken dat hij de ernst van de situatie inziet. Anderzijds heeft de consument een belang bij het verwijderen van zijn gegevens, nu hij voor zijn zakelijke activiteiten een zakelijke rekening nodig heeft. Aangezien de bijschrijving van € 30.858,23 in februari 2020 plaatsvond, is van de registratieduur nu ruim een jaar verstreken. Alles afwegend, ziet de commissie aanleiding om de duur van de registratie in het EVR te verkorten naar zes jaar.

Beoordeling registratie in het incidentenregister

3.16 De bank heeft de gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in het incidentenregister. Het incidentenregister heeft (ook) externe werking, maar in beperkte mate. Het register wordt beheerd door de afdeling veiligheidszaken van de bank en gegevens kunnen alleen met afdelingen veiligheidszaken van andere financiële instellingen worden gedeeld en slechts onder beperkte voorwaarden (artikel 4.2.2 van het PIFI). Het EVR is gekoppeld aan het incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het incidentenregister blijven staan. Het is de commissie niet gebleken dat er omstandigheden zijn die in de weg staan aan een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de registratie in het EVR. Daarbij neemt de commissie in overweging dat het incidentenregister beperkte externe werking heeft en de nadelige gevolgen voor de consument daardoor ook beperkt zijn. De persoonsgegevens van de consument mogen dan ook voor de duur van acht jaar in het incidentenregister blijven staan.

Beoordeling registratie in de gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.17 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank tot registratie in de gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht overgaan, wordt het volgende overwogen. De gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven. De commissie acht de duur van deze registraties niet disproportioneel en neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in de gebeurtenissenadministratie en het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en de consument na afloop van de duur van de externe registraties niet beletten een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen. De commissie wijst de vordering van de consument op dit punt af.

Beëindiging bancaire relatie

3.18 Bij de beoordeling van de klacht over de opzegging van de privérekening 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 (zie de bijlage). 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 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 de consument. Dit is ook opgenomen in artikel 2 van de algemene bankvoorwaarden (zie de bijlage). Dat artikel bepaalt dat de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en daarbij naar beste vermogen met de belangen van de consument rekening houdt. 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 van het 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.[4]

[4] Vergelijk Kifid GC 2017-267 en Rechtbank Rotterdam 27 februari 2013, ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031.

3.19 Bij de beoordeling van de beëindiging van de bancaire relatie met de 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). De bank heeft gesteld dat zij de relatie beëindigd heeft in verband met geschaad vertrouwen. Gelet op de betrokkenheid van de consument bij de factuurfraude, is de commissie van oordeel dat de bankrelatie voor wat betreft de privérekening beëindigd mocht worden (zoals beschreven in overweging 3.2 is de commissie niet bevoegd om te oordelen over de opzegging van de zakelijke rekening). Dat de huidige privérekening van de consument bij een andere bank binnenkort mogelijk opgezegd wordt, maakt dit niet anders. Zoals de bank benadrukt heeft, kan de consument een convenantrekening openen (ook wel basisbankrekening genoemd).

Schadevergoeding

3.20 De consument heeft schadevergoeding gevorderd wegens onzorgvuldig handelen van de bank. Hij heeft deze vordering echter niet onderbouwd en het is ook niet gebleken dat de bank schade heeft veroorzaakt. Deze vordering wordt daarom afgewezen.

Kosten van de procedure

3.21 Omdat de vordering van de consument op het gebied van de registraties gedeeltelijk wordt toegewezen, oordeelt de commissie dat de consument een vergoeding toekomt voor de juridische kosten die hij tijdens de procedure bij Kifid gemaakt heeft. De consument is 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.[5] De proceskosten worden daarom vastgesteld op een bedrag van € 800,- (een punt in Tarief V voor de schriftelijke fase en een punt in Tarief V voor de hoorzitting).

[5] Zie in gelijke zin Kifid GC 2020-264.

4. De beslissing

De commissie beslist het volgende. Binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing naar partijen is verstuurd, dient de bank:

- de registratietermijn van de persoonsgegevens van de consument in het EVR te verkorten naar zes jaar en
- een bedrag van € 800,- aan de consument te vergoeden.

De overige vorderingen worden afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;

- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.2 De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemers zijn met inachtneming van de bepalingen in de artikelen 4.2.4 tot en met 4.2.7 Protocol voor zover relevant op basis van reciprociteit beschikbaar voor Veiligheidszaken van de andere (Organisaties van de) Deelnemers.

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(…)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister
5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister
5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.
5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister
5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.
5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(…)
5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

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:*
(…)
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 (…)*

Wetboek van strafrecht

Artikel 420bis

1. Als schuldig aan witwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie:
a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij weet dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij weet dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

Artikel 420quater

1. Als schuldig aan schuldwitwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vijfde categorie:
a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

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. (…)

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.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

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.