Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0953
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De gegevens van de consument zijn door de bank geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Daarnaast heeft de bank de relatie met de consument beëindigd. De consument is minderjarig. Volgens de bank is er een redelijk vermoeden dat de consument haar betaalrekening ter beschikking gesteld heeft ten behoeve van fraude en daarmee als geldezel gefungeerd heeft. De consument heeft een klacht ingediend over de registratie van haar persoonsgegevens en de beëindiging van de bankrelatie. De commissie is van oordeel dat de gegevens van de consument geregistreerd mochten worden en dat de registratieduur van vier jaar niet verkort hoeft te worden. Ook hoeft de bankrelatie niet hersteld te worden. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

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 en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2021. Op de hoorzitting was de consument niet aanwezig, wel haar vertegenwoordiger mevrouw mr. M. Nagtegaal, advocaat. De bank was eveneens aanwezig.

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 hield in 2020 een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Zij is geboren in 2004, zodat zij in 2020 minderjarig was. Bij de betaalrekening hoort een betaalpas en een bijbehorende pincode. Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard (zie relevante bepalingen in de bijlage).

2.2 Op 28 januari 2020 heeft de consument met haar betaalpas een betaling verricht. Dit was de laatste betaling die zij zelf uitgevoerd heeft. Daarna hebben in de periode van 3 tot en met 6 februari 2020 de volgende transacties plaatsgevonden (hierna: de transacties). In verschillende betalingen is een bedrag van € 1.066,20 overgemaakt naar de rekening van de consument. Dit bedrag is afkomstig uit internetoplichting. In dezelfde periode is in totaal € 310,- overgemaakt naar de betaalrekening van een derde, is € 400,- contant opgenomen en zijn voor een bedrag van € 285,10 betalingen verricht in winkels. Bovendien is in dezelfde periode de betaalrekening aan een nieuw telefoontoestel gekoppeld in de bankierenapp. Bij een dergelijke koppeling verzendt de bank een SMS of e-mail naar de klant.

2.3 Op 7 februari 2020 heeft de moeder van de consument contact opgenomen met de bank, naar aanleiding van de transacties. Op 25 februari 2020 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van diefstal van haar betaalpas.

2.4 Op 12 oktober 2020 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd. Daarin is vermeld dat de bank de persoons gegevens van de consument heeft opgenomen in haar Intern Verwijzingsregister (IVR). De reden van opname is het verstrekken van de betaalpas en pincode aan een derde, met als gevolg oneigenlijk en onrechtmatig gebruik van de betaalrekening in de periode van 3 februari tot en met 6 februari 2020. De registratie heeft een duur van maximaal vier jaar en eindigt op 6 februari 2024. De bank heeft in een brief van 14 oktober 2020 aan de consument medegedeeld dat om dezelfde reden de bankrelatie met de consument opgezegd wordt, met een opzegtermijn van twee maanden.

De klacht en vordering

2.5 De consument beklaagt zich over de registratie van haar persoonsgegevens in het IVR en over de beëindiging van de bankrelatie. De consument vordert dat de relatie hersteld wordt. Ook vordert zij dat haar persoonsgegevens verwijderd worden uit genoemde registers, dan wel dat de duur van de registratie verkort wordt.

2.6 De consument heeft part noch deel gehad aan de transacties op haar betaalrekening. Zij heeft haar betaalpas en pincode niet afgestaan aan een derde en zij is dan ook niet betrokken bij de fraude waarvoor haar betaalrekening gebruikt is.

Iemand moet misbruik hebben gemaakt van haar betaalrekening, daarom heeft zij ook aangifte gedaan van diefstal van haar betaalpas. De consument ontdekte de transacties pas toen zij met haar moeder op 7 februari 2020 controleerde of het loon van haar bijbaan al bijgeschreven was. Omdat de consument op 28 januari 2020 voor het laatst haar betaalpas gebruikt had, ontdekte zij pas naar aanleiding van deze controle van haar saldo dat zij haar betaalpas niet meer had. De consument vermoedt dat haar betaalpas is gestolen op 31 januari 2020, omdat die dag haar rekenmachine gestolen is bij de gymles op school. Haar pincode kan op enig moment zijn afgekeken, bijvoorbeeld op 28 januari 2020, toen de consument voor het laatst zelf haar betaalpas gebruikte.

2.7 De bank had niet mogen concluderen dat de consument betrokken was bij de fraude. Het onderzoek van de bank is niet afdoende geweest. Daarnaast is er tussen 3 en 6 februari 2020 meer afgeschreven van dan bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. Dit duidt erop dat zij niet betrokken was bij de fraude.

2.8 De registratie van de persoonsgegevens van de consument is daarnaast niet proportioneel. De consument is immers minderjarig en de registratie is belemmerend voor het verkrijgen van een financiering en andere financiële producten. De blokkade en de registratie hebben geleid tot aantasting van de goede naam van de consument. Daarbij komt dat het om een relatief gering bedrag gaat, verspreid over een periode van drie dagen. Bovendien is relevant dat meer is afgeschreven dan is bijgeschreven en dat consument zich nooit aan strafbare feiten schuldig heeft gemaakt. De bank heeft gesteld dat zij een standaardtermijn van acht jaar hanteert en in dit geval de duur van vier jaar aangehouden heeft in verband met de minderjarigheid van de consument. Acht jaar is echter geen standaardtermijn en de bank heeft niet gemotiveerd waarom zij die als uitgangspunt neemt. In vergelijkbare gevallen is sprake van een registratieduur van maximaal twee jaar, zie de eerdere uitspraak Kifid GC 2020-1019.

2.9 De opzegging van de bankrelatie is onredelijk, gelet op de ongerechtvaardigde registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR. Bovendien heeft de consument zelf melding gemaakt bij de bank van de transacties en heeft de bank haar niet de mogelijkheid gegeven om haar zienswijze kenbaar te maken voorafgaand aan de beëindiging. Daarnaast is relevant dat de consument en haar moeder jarenlang trouwe klant geweest zijn van de bank. Ten slotte geldt dat door de opzegging sprake is van aantasting van de goede naam van de consument, nu de bank stelt dat de consument medewerking zou hebben verleend aan criminele activiteiten. Ook daarom is de opzegging onredelijk.

Het verweer

2.10 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 zijn twee vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vier jaar mocht registreren in het IVR. De gebeurtenis waarvoor de persoonsgegevens van de consument geregistreerd zijn, is dat er volgens de bank een redelijk vermoeden bestaat dat de consument betrokken is bij fraude middels het verstrekken van haar betaalpas en pincode aan een derde met als gevolg oneigenlijk en onrechtmatig gebruik van haar betaalrekening. De commissie zal dan ook beoordelen of dat redelijk vermoeden terecht is. De tweede vraag is of de bank de overeenkomsten met de consument mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat deze beide vragen bevestigend moeten worden beantwoord en licht dat als volgt toe.

Juridisch kader voor de registraties

3.2 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)-gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissen-administratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een ‘gebeurtenis’. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument ook is bedoeld de vordering tot verwijdering van haar persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie.

3.3 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing zijn. Relevante bepalingen uit deze regelgeving en overige genoemde regelgeving zijn in de bijlage opgenomen. Artikel 5 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen. Voor de beoordeling van deze klacht is met name het beginsel van rechtmatigheid van belang, dat inhoudt dat er een deugdelijke rechtsgrondslag voor de verwerking moet zijn (artikel 5 lid 1 sub a AVG).

De bank heeft gesteld dat de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van haar gerechtvaardigde belangen (artikel 6 lid 1 sub f AVG). In dat kader mogen de belangen van de consument niet zwaarder wegen dan het belang van de bank.[1]

3.4 De bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van de consument gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 2010 (hierna: de GVPFI). Deze gedragscode was gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp), de Nederlandse wet die van toepassing was voordat de AVG in werking trad. De GVPFI vormde volgens het College Bescherming persoonsgegevens een juiste uitwerking van de Wbp. Artikel 6 lid 1 sub 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 opnamecriteria van de GVPFI.[2]

Mochten de persoonsgegevens opgenomen worden in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR?

3.5 Voor een beoordeling van de vraag of er sprake is van een gebeurtenis die de zorg en aandacht van de bank behoeft (artikel 5.5.1. onder (i) GVPFI), is het volgende van belang. Tussen partijen staat vast dat de bedragen die in de periode van 3 tot en met 6 februari 2020 op de betaalrekening van de consument zijn bijgeschreven, afkomstig zijn uit fraude, namelijk internetoplichting. Met behulp van de betaalpas en pincode van de consument konden derden beschikken over dit geld. Bovendien is er op 6 februari 2020 een nieuw telefoon-toestel geregistreerd. Volgens de bank heeft de moeder van de consument hierover een SMS of e-mail ontvangen, maar heeft zij daar niet op gereageerd. De consument en haar moeder hebben dit niet betwist. Daarnaast heeft de bank naar eigen zeggen op 6 februari 2020 gedetecteerd dat de betaalrekening gebruikt werd voor fraude en daarom het gebruik van de betaalrekening 'bevroren'. Toen de consument en haar moeder de bank op 7 februari 2020 verzochten om de betaalrekening te blokkeren in verband met de transacties, was de rekening volgens de bank dus al geblokkeerd.

3.6 De consument heeft weliswaar verklaard niet betrokken te zijn geweest bij de transacties, maar de commissie acht de daaraan ten grondslag liggende argumenten niet overtuigend. Allereerst is de verklaring van de consument dat haar betaalpas gestolen moet zijn niet aannemelijk. Zoals de bank naar voren gebracht heeft, willen fraudeurs immers geen gebruik maken van een gestolen betaalpas. Zij lopen daarmee namelijk een groot risico dat de rekeninghouder het verlies van de pas tijdig opmerkt en de bank informeert, zodat de pas geblokkeerd wordt en het niet mogelijk is om het frauduleus ontvangen geld op te nemen.

---

[1] Kifid GC 2020-405 (deze uitspraak en de andere uitspraken van de Geschillencommissie Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl).
[2] Vergelijk Kifid GC 2019-1076.

Ten tweede heeft de consument onvoldoende onderbouwd hoe haar pincode in handen van derden gekomen is. Zij vermoedt dat haar pincode een keer is afgekeken, maar heeft niet concreet gesteld hoe en wanneer. Daarnaast blijkt uit het bankafschrift dat de stelling van de consument dat er meer is afgeschreven dan bijgeschreven, niet klopt. Ten vierde heeft de consument erop gewezen dat enkele bijschrijvingen in de betrokken periode via Tikkie werden uitgevoerd en dat dit was voordat het nieuwe telefoontoestel aan haar betaal-rekening gekoppeld werd. Zij heeft in twijfel getrokken of dat überhaupt mogelijk is. De bank heeft hierop gereageerd dat ook zonder toestelregistratie Tikkie-betalingen ontvangen kunnen worden. De bank heeft daarvoor verwezen naar de websites van Tikkie en de Consumentenbond. Ten slotte heeft de consument betwist dat de bank haar betaalrekening op 6 februari 2020 geblokkeerd heeft. Volgens de consument is het niet waarschijnlijk dat de bank de betaalrekening toen geblokkeerd heeft. Zij heeft hiervoor een aantal zaken genoemd: er gingen slechts geringe bedragen over de rekening, bovendien was de laatste opname van 6 februari 2020 om 18:37, dus na sluitingstijd, daarnaast had de bank geen gegevens ter staving van de blokkade overgelegd en had de bank tot in haar verweer bij Kifid niet gemeld dat zij de betaalrekening geblokkeerd had. De bank heeft in reactie hierop toegelicht dat de betaalrekening op 6 februari 2020 bevroren is omdat er een aantal ongebruikelijke handelingen plaatsvonden, zoals de koppeling van een nieuw toestel op een ander dan het gebruikelijke IP-adres, waarna een iDeal-transactie werd uitgevoerd. Gelet op deze onderbouwing acht de commissie het wel aannemelijk dat de bank de betaalrekening op 6 februari 2020 geblokkeerd heeft.

3.7 Al deze feiten en omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, rechtvaardigen naar het oordeel van de commissie een redelijk vermoeden van betrokkenheid van de consument bij fraude en dat is een gebeurtenis die de aandacht van de bank behoeft. De opname in de interne registers is gerechtvaardigd omdat daarmee de veiligheid en integriteit van de bank gewaarborgd wordt.

Proportionaliteit en subsidiariteit

3.8 Voor de vraag of de registratie in de interne registers gerechtvaardigd is, is ook van belang of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.

3.9 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 de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie) niet voorhanden is. Met het door de consument aangedragen alternatief, namelijk een officiële waarschuwing, wordt dit doel niet bereikt. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

3.10 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, in dit geval vier jaar, niet buitenproportioneel zijn. De consument heeft gesteld dat zij belemmerd wordt bij het aangaan van verschillende financiële diensten. Daarnaast is haar goede naam aangetast, is relevant dat het om een relatief gering bedrag gaat, heeft de consument nooit strafbare feiten gepleegd en moet de bank aansluiten bij een eerdere uitspraak van Kifid, waarin de gegevens voor de duur van twee jaar geregistreerd zijn.

3.11 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR zwaarder weegt dan het (mogelijk) nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. Hierbij neemt de commissie mee dat de opname van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR zuiver intern is. De stelling van de consument dat de bank onderdeel uitmaakt van een grote groep financiële ondernemingen, maakt dit niet anders. De consument wordt immers niet belemmerd om met de vele andere financiële instellingen een bancaire relatie aan te gaan. Zij heeft gesteld dat regelgeving omtrent de registratie van persoonsgegevens op termijn zou kunnen veranderen, maar daar hoeft op dit moment geen rekening mee te worden gehouden. De commissie kan alleen rekening houden met de huidige regelgeving en de consument heeft niet gesteld dat er een wijziging ophanden is. Bovendien heeft de consument de mogelijkheid om haar registratie te laten heroverwegen door de bank, in geval van gewijzigde omstandigheden in de toekomst. Ten slotte hoeft de bank niet op grond van de uitspraak Kifid GC 2020-1019 een termijn van twee jaar aan te houden. Ten eerste omdat in die zaak andere feiten speelden, bijvoorbeeld dat die consument binnen anderhalf jaar afgestudeerd zou zijn en haar eigen onderneming wilde starten. Daarnaast is eerder geoordeeld dat een registratieduur van vier jaar passend is in geval van een minderjarige consument.[3] Ook in het onderhavige geval is een duur van vier jaar proportioneel.

3.12 Het bovenstaande brengt mee dat de persoonsgegevens voor de duur van vier jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen blijven staan, maar alleen voor zover daarin niet is opgenomen dat de consument een strafbaar feit gepleegd heeft, gefraudeerd heeft, haar pas en pincode afgestaan heeft, of woorden van gelijke strekking. Het mag slechts gaan om de vastlegging van een vermoeden.

Beëindiging van de bankrelatie

3.13 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 de consument op te zeggen.

[3] Kifid GC 2021-0320.

Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Algemene Bank-voorwaarden. 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. 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 Burgerlijk Wetboek). 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]

3.14 Omdat er sprake is van een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude, mocht de bancaire relatie om die reden beëindigd worden. Dat de consument voorafgaand aan de aankondiging van de beëindiging niet benaderd is om haar zienswijze kenbaar te maken, maakt dit niet anders. In de aankondiging van de beëindiging is de consument in de gelegenheid gesteld bezwaar te maken en dat heeft zij gedaan. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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.

[4] Kifid GC 2017-267; Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 de algemene voorwaarden

De AVG

Artikel 5
Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens
1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

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.

<u>De UAVG</u>

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 (…)*

<u>Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010</u>

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

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.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.