Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-032
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: Relevante artikelen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument voor de duur van acht jaar opgenomen in het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie. Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens en vergoeding voor de door hem geleden schade. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van de Bank gelegen om door te vragen bij onduidelijkheden en concrete vragen te stellen zodat een gebeurtenis, waarop zij haar registratie uiteindelijk baseert, in voldoende mate komt vast te staan. De Bank dient de persoonsgegevens, gelet op de omstandigheden van het geval, te verwijderen uit het Intern Verwijzingsregister en de Gebeurtenissenadministratie nu de 'gebeurtenis' onvoldoende is komen vast te staan.

De geclaimde schade heeft Consument onvoldoende aangetoond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling op de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvulling op de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Verder stelt de Commissie vast dat de Bank haar verweerschrift en dupliek buiten de gestelde termijnen heeft ingediend. In overleg met Consument is besloten om het verweerschrift en de dupliek mee te nemen in deze procedure.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield bij de Bank een Studentenrekening aan.

2.2 In de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (ABV) is, voor zover relevant, bepaald:

> "(…)
> Artikel 2 Zorgplicht
> Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.
> 1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
>
> 2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.
>
> U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.
> **Artikel 3 Activiteiten en doeleinden**
> **Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.**
>
> 1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
> a) Uw activiteiten en doelen;
> b) Waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen;
> c) Hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.
>
> Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.
(…)
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.
(…)"

2.3 In de Voorwaarden Betaalrekening is, voor zover relevant, bepaald:

" (…)
2.2 De betaalrekening is uitsluitend bestemd voor particulier gebruik.
(…)"

2.4 Op 15 december 2017 heeft de Bank per brief aan Consument geschreven dat zij bij een controle een aantal zaken heeft opgemerkt met betrekking tot het gebruik van de Studentenrekening. De Bank heeft Consument verzocht om aanvullende informatie te verstrekken. Op het formulier 'Aanvullende informatie gebruik van uw Betaalrekening' stond:

"(…)
In de periode 14 juli 2017 tot en met 13 december 2017 is er in totaal € 85.575,00 gestort op uw rekening.
- Wat is de herkomst van de door u gestorte gelden?

Wij verzoeken u vriendelijk doch dringend om uw antwoord te onderbouwen met schriftelijke bewijsstukken. Hierbij kunt u denken aan facturen, overeenkomsten, contracten etc.
(…)
- Welke tegenprestatie heeft u geleverd voor de door u gestorte gelden?

(…)
Waarom zijn deze transacties niet via een bankrekening gedaan?
(…)
Wij hebben geconstateerd dat u volgend op een cash storting gelden overmaakt naar rekeningen van bedrijven welke handelen in cryptovaluta.
- Handelt u namens andere mensen in cryptovaluta, zo ja, wat is de reden dat u dit doet?

(…)"

2.5 Op 18 december 2017 heeft Consument de Bank gebeld en daarbij gevraagd welke informatie hij aan de bank dient te verstrekken.

Bij brief heeft Consument op 26 december 2017 aan de Bank geschreven:

"(…)
Daarbij heb ik u uitgelegd dat ik (samen met 2 studiegenoten) op dit moment bezig ben met een BV i.o. (genaamd [naam bedrijf]) die zich bezig gaat houden met investeringen in aandelen en de cryptovaluta.
(…)
Ik zal mijn uiterste best doen om u zo veel mogelijk duidelijkheid te verschaffen.
(…)
Wij bieden medestudenten de mogelijkheid om middels een klein bedrag per maand, van minimaal €50,- te beleggen in aandelen (later in cryptovaluta). Naar mate de tijd vorderde hebben wij besloten om de werkwijze om te gieten in een rechtspersoonsvorm om de veiligheid van onze mede investeerders te kunnen waarborgen. Sinds april jl. zijn wij uit de beleggingen in aandelen gestapt en hebben we ons geconcentreerd op beleggingen in cryptovaluta (**Bijlage 1.2**: bevestiging inschrijving [naam bitcoinbedrijf] & **Bijlage 1.3**: 1e transactie [naam bitcoinbedrijf]).
(…)
(**Bijlage 1.4**: concept huurovereenkomst & **Bijlage 1.5**: 1e factuur aangaande betaling huur). Wij hebben vervolgens medio augustus contact opgenomen met een advocatenkantoor om te kijken hoe wij onze werkwijze het beste conform de wet- en regelgeving konden vormgeven. (**Bijlage 1.6**: factuur adv. Kantoor: [nummer]).

Vervolgens heb ik telefonisch contact opgenomen met ING (helaas niet middels email anders kon ik de correspondentie als bewijs toevoegen) om te vragen of ik een rekening bij ING kon openen in mijn hoedanigheid van een B.V. in oprichting. Helaas was het antwoord negatief, medewerker vertelde mij dat dit niet tot de mogelijkheden behoorde. De reden hiervoor was omdat ik van plan was om de inlegbedragen van medevennoten op die rekening te laten storten.
(…)
Aangezien dit niet mogelijk was ben ik verder gegaan met het accepteren van de bedragen van derden aangaande hun participatie in ons onderneming. Ik ben/was mij niet van bewust geweest wat de normen van ING zijn/waren omtrent het ontvangen van gelden van derden en daarmee investeringen doen. Op dit moment zijn wij als B.V. in oprichting beland bij de eindfase. Slecht binnen enkele weken zullen wij officieel onze naam doen inschrijven bij KvK en tevens zal de notaris zijn medewerking verlenen aangaande de oprichtingsakte.
Ik zal hieronder de vragen 1 tot en met 4 inhoudelijk, daar waar mogelijk duidelijk voorzien van documenten/bewijzen beantwoorden:

Vraag 1:
De herkomst van de gestorte gelden is afkomstig van medestudenten. Tevens heb ik op 11 juli mijn voertuig [Merk en type auto] via [naam bedrijf] voor €16.000 verkocht. Dit bedrag heb ik grotendeels in contanten ontvangen en de resterende deel middels rekening (**Bijlage 1.9**: deelbetaling via rekening). Dit bedrag heb ik wederom namens ons B.V. in oprichting geïnvesteerd in cryptovaluta. (**Bijlage 1.7**: intermediairwijziging bewijs & **Bijlage 1.8:** motorrijtuig-verzekering).

Daarnaast zoals u middels raadplegen van mijn rekening kunt zien heb ik een lening van DUO aangaande mijn studie betreffende een bedrag van € 1090,33. Sinds medio mei jl. ontvang ik tevens van DUO de studiefinanciering aangaande mijn broertje (€ 1033,01) omdat hij niet zo goed met geld om kan gaan. Samen bedraagt dit € 2123,34 per maand. Tevens ben ik werkzaam bij [naam bedrijf], waarvan ik maandelijks mijn loon op rekening krijg gestort.

Daarnaast heb ik samen met mijn broertje in het kader van WMO de zorgtaken betreffende mijn vader. Waardoor ik van de SVB maandelijks een bedrag van €600 gestort krijg voor de activiteiten. Deze bedragen werden t.z.t. gepind en bewaard. Vervolgens heb ik mijn spaargeld die ik deels in contacten houd wederom van tijd tot tijd gestort op mijn rekening. Al deze gegevens kunt u zelf raadplegen om mijn rekkening.
(…)
Ik hoop u op deze wijze voldoende informatie te hebben verschaft omtrent de vragen die u had en achtergrondinformatie. Indien ik naar u oordeel te kort ben geschoten in de beantwoording van de door u opgestuurde vragen dan verontschuldig ik mij hierbij en verzoek u tegelijkertijd om mij in gelegenheid te stellen om de vragen alsnog naar behoren te beantwoorden, alvorens u over gaat tot trekken van conclusies.
(…)
Bovendien indien u van mening bent dat de activiteiten omtrent strotten van gelden en handelen voor derden in strijd is met de normen van die ING hanteert dan verzoek ik u om mij dit z.s.m. mede te delen zodat ik direct over kan gaan tot het treffen van maatregelen om de eventuele schending van de normen te voorkomen.
(…)"

Bij de brief heeft Consument stukken gevoegd zoals onder meer het portefeuilleoverzicht van De Giro per 31 december 2016, de concept-huurovereenkomst kantoorruimte, de factuur van de verhuurder met factuurdatum 18 augustus 2017 als referentie huur augustus 2017, de factuur en specificatie van de advocaat van 26 oktober 2017 met de omschrijving "advies structurering beleggingsfonds".

2.6 In haar brief van 4 januari 2018 heeft de Bank aan Consument geschreven dat zij de gevraagde informatie heeft ontvangen en dat zij nog aanvullende vragen heeft. Op het formulier 'Aanvullende informatie gebruik Betaalrekening' stond:

"(…)
In uw antwoorden gaf u aan dat de door u gestorte gelden afkomstig waren van de verkoop van een auto en van medestudenten welke via u investeren in cryptovaluta.

- Waarom vonden deze transacties van de mensen die geld inleggen niet giraal plaats maar via contanten?

(…)

- Hoe houdt u de administratie bij van de gelden welke aan u gegeven zijn?

(…)
Graag ontvangen wij van u de onderliggende documentatie waaruit de herkomst van de door u contante gestorte bedragen blijkt.

Op 16 februari 2017 heeft u € 10.000,00 gestort op uw betaalrekening en op dezelfde dag € 9.400,00 overgemaakt vanaf een SNS rekening. Vervolgens is hiermee een betaling gedaan aan een bedrijf bij [naam bedrijf].

- Wat is de oorspronkelijke herkomst van de door u gebruikte gelden om de aankoop bij [naam bedrijf] te doen?

(…)

Wij willen u er nogmaals op wijzen, zoals gesteld in de brief die wij aan u gestuurd hebben met dagtekening 28 december 2017, het niet toegestaan is om in cryptovaluta te handelen voor derden via uw Betaalrekening.
(…)"

2.7 In zijn reactie van 8 januari 2018 heeft Consument geschreven:

"(…)
Vraag 1: Waarom chartaal en niet giraal?
Ik heb u in mijn schrijven van 26 december jl. kenbaar gemaakt dat de meerderheid van de investeerders studenten zijn. Het is uit praktische overwegingen voorgekomen dat wij het beleid zodanig hebben vormgegeven dat investeerders in gelegenheid gesteld werden om tevens chartaal een geldbedrag in te leggen.
(…)
Ik heb in de bijlage de (eerste) algemene voorwaarde toegevoegd die investeerders medeondertekend hebben als een conceptovereenkomst ter overbrugging van de periode waarin ons BV in oprichting is. Daarin treft u in artikel [nummer] lid [nummer] deze mogelijkheid aan inzake de stortingen die in eerste instantie chartaal werden gedaan.

Vraag 2: Administratie?
Wij houden onze administratie middels een Excel bestand bij. Iedere maand worden de bedragen die gestort zijn bijgevoegd en onder de naam geplaatste. Ik heb in de bijlage een printscreen van dat bestand toegevoegd.
(…)
Overigens hebben wij op 20 november jl. onze miner appraten verkocht waarvan deels chartaal is betaald, daarvan vindt u in de bijlage een kopie van de verkoopovereenkomst.
Vraag 3: aankoop [naam bedrijf]
In september 2011 is mijn auto gestolen door een "potentiele koper". Mijn broer zou de verkoop afhandelen omdat ik op dat moment niet in gelegenheid was om bij de verkoop aanwezig te zijn. Na een lange procedure die ik samen met de advocaat heb gevoerd zijn wij in 2015 in gelijk gesteld en hebben middels deeloverboekingen de verkoopwaarde van de auto van de tegenpartij ontvangen. Het ging in casu om een bedrag van rond de €10.000,-. Zoals ik reeds eerder heb gezegd, prefereer ik chartaal bewaren van mijn vermogen.
(…)"

2.8 Op 14 februari 2018 heeft de Bank aan Consument geschreven dat zij nog een aantal aanvullende vragen heeft. In de brief stond:

"(…) Wij willen benadrukken dat u, zodra uw bedrijf is opgericht, geen zakelijke transacties meer uitvoert via uw Studentenrekening. U dient hiervoor een Zakelijke Rekening te openen. Een Studentenrekening is alleen bedoeld voor particulier gebruik.
(…)"

2.9 Op het formulier 'Aanvullende informatie gebruik van uw Betaalrekening', dat de Bank heeft meegestuurd met haar brief van 14 februari 2018, staat:

> "(…)
> Op 3 januari 2018 is op uw Studentenrekening een bedrag gestort van €10.000,00 in een opmerkelijk grote hoeveelheid aan coupures van €500 gestort. In Nederland is het in bezit hebben van deze coupures niet gebruikelijk.
> - Wat is de oorspronkelijke herkomst van deze coupures?
> (…)"

2.10 In reactie op de brief van 14 februari 2018 heeft Consument aan de Bank geschreven:

> "(…)
> het geldbedrag is een privé lening geweest van een kennis. **(Bijlage 3.1 Verklaring van de persoon waarvan ik het geldbedrag geleend had/tevens als leenovereenkomst**)
> (…)
> Ik ben op 29 december jl. naar [naam land] geweest om het geldbedrag op te halen. Ter bevestiging hiervan heb ik in de bijlage een afschrift gedaan van mijn rekening waarop u kunt zien dat ik benzine heb getankt in [plaats] niet ver van de plaats waar deze persoon in kwestie verblijft **(Bijlage 3.2 Kopie tankbonnetje)** Hoe die persoon in kwestie aan dat bedrag komt is voor mij niet van belang. Ik ben ook niet van plan om dit aan de persoon in kwestie te vragen. Daarmee zijn cryptomunten aangekocht die enkel voor privédoeleinden zijn gedaan.
> (…)
> Aangezien ik u tweemaal toe had verzocht om informatie (zonder reactie) in het kader van of ik transacties mocht verrichten met mijn studentenrekening heb ik uit voorzorg vanaf medio november jl. geen transacties verricht voor cryptomunten ten aanzien van bedrijfsvoering.
> (…)"

2.11 Bij brief van 2 maart 2018 heeft de Bank aan Consument geschreven dat zijn reactie geen transparant beeld van het gebruik van zijn Studentenrekening geeft en dat zij om die reden een onderzoek is gestart naar het gebruik van de Studentenrekening. De Studentenrekening is per 2 maart 2018 geblokkeerd.

2.12 Bij brief van 3 maart 2018 heeft Consument bezwaar tegen de blokkade aangetekend.

2.13 Op 6 maart 2018 heeft de advocaat van Consument de Bank per e-mail gesommeerd tot opheffing van de blokkade. In de brief staat voor zover relevant:

> "(…)
> Op 5 maart 2018 heeft cliënt nog telefonisch contact gehad met uw bank, waarbij hij heeft aangegeven steeds bereid te zijn tot het verstrekken van informatie. Om begrijpelijke redenen heeft hij ook daarbij aangegeven graag de vragen van de bank op schrift te krijgen.
> (…)"

2.14 Op 22 maart 2018 schrijft de Bank in haar brief:

"(…)
Allereerst willen we opmerken dat we voor nu de blokkade hebben verwijderd van uw Studentenrekening. Wij bieden onze excuses aan voor het blokkeren van uw rekening.
(…)
Op dit moment zijn wij helaas nog niet in staat om het cliëntenonderzoek af te ronden.

- De (oorspronkelijke) herkomst van de door u ontvangen gelden hebben wij op dit moment onvoldoende kunnen vaststellen. Het gaat in dit kader om de volgende transacties:

I. De oorspronkelijke herkomst van de gelden welke u in [naam land] heeft ontvangen. U heeft gezegd dat deze gelden afkomstig zijn van een vriend. Deze verklaring is voor ons nog niet voldoende. U geeft aan dat u niet van plan bent om te vragen wat de herkomst is. Wij willen u in de gelegenheid stellen om dit alsnog te doen en ook kopieën van documenten mee te sturen waaruit blijkt dat het om een lening gaat. Deze gestorte gelden waren in coupures van vijfhonderd euro. Het is een feit van algemene bekendheid dat coupures van vijfhonderd euro en tweehonderd euro vooral in het criminele circuit worden gebruikt.
II. Een verklaring aangaande gestorte gelden in de periode 10 januari 2017 tot en met 10 januari 2018. Gedurende deze periode heeft u in totaal €69.050,00 opgenomen van uw ING rekening en in dezelfde periode stort u in totaal € 135.775,00. In totaal heeft u dus € 66.725,00 meer gestort dan dat u opneemt. Een deel van dit verschil kan worden verklaard, al dan niet met voldoende bewijsstukken die u reeds heeft opgestuurd: voor de verkoop van miners voor cryptovaluta (€ 10.800), gelden welke u van een vriend uit [naam land] (€10.000,00) hebt gekregen en cash ontvangsten van de verkoop van een auto (€ 12.200,00 cash. Verkoopprijs van auto € 16.000,00 minus € 3.800,00 welke giraal is voldaan). In totaal is € 33.725,00 nog niet door u verklaard. Graag ontvangen wij van u een verklaring, met bewijsstukken, van de oorspronkelijke herkomst van deze door u gestorte gelden.

Aanvullend ontvangen wij graag meer informatie over uw nog op te starten beleggingsbedrijf.
(…)"

2.15 Consument heeft de bank geschreven:

"(…) Aangaande € 33.725,00 die nog niet is verklaard
Uw werkwijze getuigd van selectieve houding over hoe u omgaat met mijn antwoorden. Ik heb reeds eerder aan u duidelijk gemaakt dat de gestorte bedragen deels afkomstig zijn van mijn eigen vermogen/spaargeld. Dit heb ik u in mijn brief van 26 december duidelijk gemaakt namelijk dat ik mijn studiefinanciering, loon uit WMO en loon uit werkzaamheden bij [naam werkgever] in contacten thuis bewaar.
(…)
Tevens heb ik in mijn schrijven van 8 januari een Excel bestand overlegd met daarop de stortings-activiteiten van mijn medevennoten. Daaruit kunt u zien dat de investeerders gezamenlijk in de periode van 24 januari tot een met 24 mei jl. contante stortingen hebben gedaan van rond een bedrag van €9550,-. Tevens kunt u zien dat zij gezamenlijk in de periode van 24 juni tot en met de periode van 24 december jl. een bedrag van €13.450,- extra hebben gestort. Wij hebben (namens ons BV. i.o.) deze bedragen niet op dezelfde datum gestort. Vanwege de marktwerking hebben wij dit op verschillende momenten wanneer het ons uitkwam gestort en mee gehandeld.
(…)"

2.16 Op 30 mei 2018 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…)
U heeft van ons meerdere brieven ontvangen waarin we u om informatie vroegen. De informatie die u ons vervolgens toestuurde, gaf niet het benodigde inzicht in uw situatie. Daarom hebben we eerder al uw Studentenrekening geblokkeerd. Nu zullen we echter ook de bankrelatie met u moeten opzeggen.
(…)
De opzegging van de bankrelatie heeft tot gevolg dat uw Studentenrekening en alle andere betaalproducten en -diensten die u bij ons heeft na 30 augustus 2018 worden opgeheven.
(…)
Opname in het Interne verwijzingsregister
Ten slotte moeten we u mededelen dat we uw persoonsgegevens opnemen in het Interne Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van maximaal 8 jaar.
(…)"

2.17 In zijn e-mail van 1 juni 2018 heeft Consument aan de Bank geschreven:

"(…)
U geeft aan dat u na een "zorgvuldige beraad" tot de conclusie bent gekomen om de bankrelatie met mij te beëindigen. Graag ontvang ik van u de uitkomsten van het onderzoek die u heeft verricht. Mocht u dit verzoek niet vallen binnen de kaders van uw werkzaamheden dan verzoek ik u middels een beroep op artikel 15 Algemene verordening gegevensbescherming mij deze informatie alsnog te doen toekomen.

Naar mijn opinie bent u juist zeer selectief en onzorgvuldig omgegaan met de informatie die ik aan u heb versterkt. Graag wil ik beklemtonen dat dit geen klacht is in de zin van mijn rechten die ik heb. Dient dit beschouwen als een opinie en kennisstelling. Middels eerder schrijven heb ik u aansprakelijk gesteld voor alle schade die ik door uw onzorgvuldige, subjectieve en selectieve onderzoek zou ondervinden. Gezien uw houding en de wijze van vraagstelling ben ik onder zeer hoge psychische druk telkens (enkel) bezig geweest met het beantwoorden van uw vragen. De beantwoording van uw vragen heeft u altijd niet voldoende gevonden maar nimmer heeft iemand mij vertelt wat en welke facet van mijn antwoord ontoerkeind was. Door de gevolgen van uw handelen heb ik minimaal (aantoonbaar) één jaar vertraging opgelopen inzake de afstudeerfase van mijn studie. Hierbij stel ik u nogmaals aansprakelijke voor de gevolgen.
(…)"

2.18 Bij brief van 20 juni 2018 heeft de Bank aan Consument een overzicht van de persoonsgegevens, die de Bank van Consument verwerkt, verstrekt. In de bijlagen bij de brief stond:

"(…)
De doeleinden van ING voor het verwerken van persoonsgegevens zijn de volgende:
- de beoordeling en acceptatie van uw productaanvragen;
- het administreren van uw producten;
- het verwerken van betalingsopdrachten;
- statistische analyses;
- marketingactiviteiten;
- fraudepreventie;

- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- het ontwikkelen van modellen t.b.v. creditscoring, risico-inschatting en fraudedetectie.

Zie voor een volledig overzicht van de doeleinden van ING voor het verwerken van persoonsgegevens ons Privacy statement. Deze kunt u vinden bij ing.nl/privacy.
(…)"

2.19 Op 11 juli 2018 heeft Consument een klacht ingediend.

2.20 Bij brief van 8 augustus 2018 heeft de Bank op de klacht van Consument gereageerd. In de brief stond voor zover relevant:

"(…)
Deze onduidelijkheid is ontstaan op de volgende onderdelen:

- Het door u niet aanleveren van documentatie waar wij om gevraagd hebben. Deze documentatie betreft de bewijsstukken voor de herkomst van de door u gedane storting van € 10.000,00 in coupures van €500,00 op 3 januari 2018.

  Wij hebben van u slechts een verklaring ontvangen van de geldgever hoe zij aan deze gelden is gekomen. Een verdere onderbouwing, zoals bijvoorbeeld een overeenkomst van geldlening tussen u en de geldgever hebben wij niet ontvangen. Op basis van de door u aan ING verstrekte informatie is voor ING niet te bepalen wat de titel is op basis waarvan u deze gelden heeft ontvangen.

- Tevens hebben er op uw rekening transacties plaatsgevonden met partijen waarbij cryptovaluta zijn aangekocht. De gelden welke gebruikt zijn, waren afkomstig van derden. Wij hebben u tot twee keer toe gewaarschuwd dat het aankopen van cryptovaluta voor derden niet is toegestaan. Dit hebben wij gedaan in onze brieven gedateerd 27 december 2017 en 4 januari 2018. Ondanks deze waarschuwingen hebben er ook daarna transacties plaatsgevonden op uw rekening waarbij voor derden cryptovaluta is aangekocht. Deze aankopen zijn door u gedaan nadat wij de brieven waarin duidelijk is gemaakt dat het aankopen van cryptovaluta voor derden niet is toegestaan. In dit kader willen we als ING ook verwijzen naar artikel 2.2 Voorwaarden Betaalrekening, waarin staat dat een betaalrekening uitsluitend bestemd is voor particulier gebruik. Zoals eerder geschreven is het voor ING niet duidelijk wat de titel is op basis waarvan u de gelden van derden ontvangt. Ook is voor ING niet duidelijk wat de titel is op basis waarvan u deze gelden omzet in crypto valuta, zodat ING niet kan uitsluiten dat er mogelijk sprake is van zakelijk gebruik van uw Studentenrekening, wat in strijd is met artikel 2.2 Voorwaarden Betaalrekening.

  Door de combinatie van bovenstaande factoren is een situatie ontstaan waarbij ING geen vertrouwen meer heeft dat de bancaire relatie met u kan worden voortgezet. Op grond van het voorgaande, kan ING onvoldoende inhoud geven aan haar in de Wft en de in de Wwft opgedragen wettelijke taken, waaronder het zich inspannen dat haar rekeningen niet worden gebruikt in het kader van witwassen van illegaal verkregen gelden en/of fraude en/of terrorismefinanciering. Tevens tracht ING reputatie- en integriteitsrisico's te voorkomen.

(…)
Op basis van *bovenstaande feiten* heeft ING besloten haar standpunt om de relatie met u te beëindigen niet te handhaven en uw gegevens in het IVR van ING te laten staan.
(…)"

2.21 Bij brief van 16 september 2018 verzoekt Consument de Bank zijn rekening te heropenen en de registratie van zijn gegevens uit het IVR te verwijderen. In de brief stond voor zover relevant:

"(…)
Tijdens het gesprek met meneer [naam medewerker van de Bank] (5 maart jl.) heb ik tevens gevraagd welke onderdeel van de beantwoording van de vraag op de **Derde Brief** hij niet toereikend vindt? Hij heeft mij geen nader uitleg gegeven. Ik heb dit voor mijn eigen dossiervorming op 5 maart jl. aan meneer [naam medewerker van de Bank] een samenvatting van ons gesprek gemaild. Ik heb hieromtrent geen antwoord of ontkenning van de feiten mogen ontvangen. Door uitblijven van een nader reactie mag ik ervan uit gaan dat de feiten correct waren weergegeven. Bovendien kunt u uit mijn bankafschriften opmaken dat ik op 18 januari een bedrag van €25.000 ([naam bedrijf]) als lening heb ontvangen. Hieruit kunt u destilleren dat hetgeen wat
ik u reeds eerder heb verklaard over dat ik in die periode bezig ben geweest geld bij elkaar
te verzamelen voor de aankoop van cryptovaluta feitelijke juist is.
(…)
Gezien het feit dat er veel gebeurd is ben ik bereid om tevens gehoord te worden. Dit kan u helpen om inhoudelijk correct geïnformeerd te worden alvorens u een besluit gaat nemen.
(…)"

2.22 In haar brief van 12 november 2018 heeft de Bank aan Consument geschreven dat zij na de brief van 16 september 2018 van Consument het dossier opnieuw zorgvuldig heeft beoordeeld. Het standpunt om de bancaire relatie te beëindigen zal zij niet herzien. Daarnaast ziet zij ook voldoende aanleiding om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in het IVR. In de brief stond voor zover relevant:

"(…)
Aangezien u naar aanleiding van onze vragen die wij hebben gesteld in het kader ven het clienten-onderzoek (meerdere malen) niet voldoende inzichtelijk heeft kunnen maken c.q. de transacties op de rekening waar wij vragen over hebben gesteld onvoldoende heeft kunnen onderbouwen, kunnen wij onvoldoende invulling geven aan het cliëntenonderzoek uit de Wwft Op grond van art. 5 lid 3 Wwft dient ING dan de bankrelatie te beeindigen. ING is bevoegd de bankrelatie te beëindigen op grond van art 35 Algemene Bankvoorwaarden. Hiervan kan onder meer sprake zijn indien de ING het vertrouwen heeft verloren in (de integriteit van) de klant.
(…)
U heeft in uw eerste reactie verklaard dat u voor derden in cryptovaluta handelt voor een nog door u (plus een aantal vrienden) op te richten bedrijf dat zich toe wil leggen op de handel in cryptovaluta.

U bent middels twee brieven op de hoogte gesteld dat ING niet toestaat dat uw Studentenrekening gebruikt wordt voor het aankopen van cryptovaluta voor derden. U geeft vervolgens in een reactie aan dat u dit niet meer gedaan heeft sinds 4 januari 2018, echter blijven er op uw Betaalrekening na die datum nog gelden binnenkomen van derden onder andere onder de noemer [naam bedrijf]. Wij hebben geconstateerd dat u dus ook na 4 januari 2018 cryptovaluta heeft aangekocht.
(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn gegevens uit het IVR en een schadevergoeding van € 4.060,- vermeerderd met de wettelijke rente. Dit bedrag bestaat uit:

Collegegeld	€ 2.060,-
Gederfde inkomsten	€ 1.000,-
Advocaatkosten	€ 1.000,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft ten onrechte de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het IVR en de Studentenrekening geblokkeerd op 2 maart 2018. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument had de Bank voldoende informatie verstrekt.
- De Bank had kunnen doorvragen en haar vragen kunnen toespitsen op de situatie van Consument en de informatie die zij wilde ontvangen.
- De Bank was niet duidelijk over het gebruik van de rekening
- De brief van 28 december 2017 heeft Consument niet ontvangen;
- Medio november 2017 was Consument gestopt met het aankopen van cryptovaluta voor derden.
- Na ontvangst van de brief van de Bank van 4 januari 2018 heeft Consument cryptovaluta voor zichzelf gekocht.
- Consument heeft de herkomst van het bedrag van € 10.000,- dat op 3 januari 2018 is gestort, voldoende aangetoond.
- De Bank heeft zonder waarschuwing de Studentenrekening geblokkeerd.
- Consument heeft een advocaat in moeten schakelen om de blokkade op te heffen.

Verder stelt Consument dat hij onder deze situatie geestelijk heeft geleden en dat hij hierdoor 1 jaar studievertraging heeft opgelopen. Ook stelt Consument dat hij door de situatie geen arbeid heeft kunnen verrichten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument op terechte gronden geregistreerd op grond van artikel 6 lid 1 sub f AVG.
- Uit aanvullend onderzoek is naar voren gekomen dat Consument in de periode van 1 januari 2017 tot en met 12 april 2018 in totaal € 135.775,- heeft gestort, terwijl hij in die periode € 70.080,- heeft opgenomen. De Bank heeft nooit een verklaring onderbouwd met bewijs ontvangen voor het verschil tussen de opnames en de contante stortingen.
- Consument heeft geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat het bedrag van € 25.000,- dat op 18 januari 2018 is gestort een lening is.
- De stukken die Consument heeft overgelegd, zoals de verkoopovereenkomst van mining apparatuur, concept-huurovereenkomst en concept-overeenkomst betreffende de oprichting van het bedrijf van Consument, zijn concepten die niet zijn ondertekend. De Bank trekt daaruit de conclusie dat Consument enkel door hem zelf eenzijdig opgestelde zogenaamde bewijsstukken heeft overgelegd.
- Het Excel-bestand waarmee Consument de administratie van de gelden bijhield, kan volgens de Bank niet als bewijs dienen omdat het eenvoudig zelf kan worden opgesteld.
- Uit de website van het bedrijf van Consument kan worden opgemaakt dat er nog steeds geen sprake is van een functionerend bedrijf. De Bank heeft een uitdraai van de website overgelegd waarin een tekst in het Latijn staat.
- De verklaring van Consument over de herkomst van het bedrag van € 10.000,-, dat op 16 februari 2017 is gestort, is volgens de Bank ongeloofwaardig. Volgens de Bank heeft Consument in eerste instantie verklaard dat hij het bedrag heeft verkregen door de verkoop van een motorrijtuig tegen een verkoopprijs van € 16.000,-. In een later stadium zou Consument aan de Bank hebben verklaard dat het motorrijtuig was verkocht voor een bedrag van € 10.000,-. Uit het vonnis, dat Consument heeft overgelegd, blijkt dat het motorrijtuig is verkocht tegen een verkoopprijs van € 8000,-. Hoewel uit het vonnis blijkt dat Consument in het gelijk is gesteld, blijkt uit het vonnis niet of hij het geld ook daadwerkelijk heeft ontvangen en op welke manier.
- Als beschrijving bij de betaling van € 3.800,- die Consument op 11 juli 2017 op zijn Studentenrekening heeft ontvangen stond “Teruggave lening”. Het standpunt van de Bank is dat dit niet strekt tot bewijs dat er sprake is van verkoop van een motorrijtuig. Consument heeft geen bewijs aangeleverd dat strekt tot bewijs dat een motorrijtuig is verkocht.

- Het lijkt de Bank onwaarschijnlijk dat Consument alle gelden (o.a. de Studiefinancieringen van zijn broer en hemzelf en de WMO-bijdrage van € 600,- die hij ontvangt voor de zorg van zijn vader) altijd contant heeft opgenomen en in een later stadium weer heeft gestort. Dit zou betekenen dat van al deze gelden (bestemd voor het levensonderhoud van hem, zijn broer en zijn vader) niets zou zijn uitgeven, wat de Bank erg onwaarschijnlijk overkomt. Als Consument na betaling van kosten voor levensonderhoud al geld heeft overgehouden aan genoemde uitkeringen (en zijn bijbaan van ongeveer € 200,- per maand bij [naam werkgever]), zal dit slechts een zeer gering deel van de het verschil tussen de opnames en de contante stortingen verklaren.
- Consument heeft de herkomst van het bedrag van € 10.000,-, dat op 3 januari 2018 in coupures van € 500,- is gestort, niet aangetoond. De verklaring van de geldverstrekker van 25 februari 2018 is niet ondertekend en uit die verklaring blijkt op geen enkele wijze dat er daadwerkelijk sprake is van een lening. Evenmin blijkt daaruit hoe de geldverstrekker aan het geld komt.
- Het is een feit van algemene bekendheid dat coupures van vijfhonderd euro en tweehonderd euro vooral in het criminele circuit worden gebruikt. De Bank heeft ter onderbouwing van dit standpunt een krantenartikel overgelegd.

4. Beoordeling

4.1 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het IVR voor de duur van 8 jaar. Tussen partijen is in geschil of de Bank op de door haar aangevoerde gronden over mocht gaan tot een registratie van 8 jaar in het IVR.
De Commissie zal vooreerst beoordelen of de Bank in deze situatie over mocht gaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument. Daarna zal de Commissie beoordelen of de Bank Consument een vergoeding dient te betalen van € 4060,-.

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 Gebeurtenissenadministratie 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 Consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van de persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie.

4.2 Het opnemen van de persoonsgegevens van Consument in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing zijn. Artikel 5 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen. Hoewel alle beginselen in gelijke mate in acht moeten worden genomen, zijn voor de beoordeling van de klacht van Consument met name de volgende beginselen van belang. Allereerst het beginsel van *doelbinding*: op grond van artikel 5 lid 1 sub b AVG moeten persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen die gegevens vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt. Het beginsel van *rechtmatigheid* – dat in artikel 5 lid 1 sub a AVG is neergelegd – houdt in dat er een deugdelijke rechtsgrondslag voor de verwerking moet zijn. Die rechtsgrondslagen worden (limitatief) opgesomd in artikel 6 lid 1 AVG. In de onderhavige zaak heeft de Bank de verwerking van de persoonsgegevens van Consument gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Hierin is bepaald dat de verwerking van persoons-gegevens rechtmatig is indien de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval: de Bank), mits de belangen van de betrokkene (in dit geval: Consument) niet zwaarder wegen (dan het gerechtvaardigde belang van de Bank).

4.3 Concreet betekent dit in deze zaak het volgende. In de eerste plaats moet de 'gebeurtenis' – dat wil zeggen: de gedragingen, feiten en omstandigheden op grond waarvan de Bank tot registratie is overgegaan – *in voldoende mate vaststaan*. In de tweede plaats moet de registratie een *duidelijk doel dienen* en moet de registratie noodzakelijk zijn voor de behartiging van een *gerechtvaardigd belang*. In de derde plaats moet er een belangenafweging plaatsvinden, waarbij met name getoetst dient te worden of de registratie voldoet aan de eisen van *subsidiariteit en proportionaliteit*.

Op grond van welke gebeurtenis en met welk doeleinde is de Bank overgegaan tot registratie?

4.4 Op de vraag welk handelen van Consument aanleiding was voor de Bank om over te gaan tot registratie heeft de Bank in haar dupliek geschreven:

> "(…)
> ING heeft in onderhavig geval een gebeurtenis in haar Gebeurtenissenadministratie geregistreerd naar aanleiding van het feit dat de heer [naam Consument], ondanks meerdere verzoeken van ING daartoe, niet dan wel onvoldoende heeft aangetoond/bewezen wat de herkomst is van bijschrijvingen en stortingen op zijn rekening, waardoor ING onvoldoende kan controleren of (mogelijk) sprake is witwassen.
> (…)"

4.5 Uit de brief van 8 augustus 2018 (overweging 2.20) blijkt dat het gaat om onduidelijkheden ten aanzien van de bijschrijvingen van derden waarmee cryptovaluta zijn gekocht en de storting van 10.000,- in coupures van € 500,- op 3 januari 2018.

Staat de gebeurtenis op grond waarvan de Bank tot registratie is overgegaan in voldoende mate vast?

Bijschrijvingen van derden waarmee cryptovaluta zijn gekocht

4.6 De Bank heeft in haar verweerschrift aangevoerd dat uit aanvullend onderzoek naar voren is gekomen dat Consument in de periode van 1 januari 2017 tot en met 12 april 2018 in totaal € 135.775,- heeft gestort, terwijl hij in de periode € 70.080,- heeft opgenomen. Het standpunt van de Bank is dat zij nooit een verklaring onderbouwd met bewijs heeft ontvangen voor het verschil tussen de opnames en de contante stortingen.

4.7 De Commissie kan de Bank in deze stelling niet volgen en overweegt daartoe als volgt. Allereerst blijkt niet uit het klachtdossier dat de Bank Consument voorafgaand aan de registratie, op 30 mei 2018, heeft verzocht om een verklaring te geven over de transacties die tussen 10 januari 2018 en 12 april 2018 hebben plaatsgevonden. Naar het oordeel van de Commissie kan het Consument dan ook niet worden aangerekend dat een verklaring over deze periode niet aan de Bank is verstrekt. Desalniettemin heeft Consument bij zijn repliek een afschrift van een overeenkomst van geldlening van 17 januari 2018 verstrekt waaruit is op te maken dat een bedrag van € 25.000,- aan hem is geleend. Daarbij heeft Consument ook enkele app-berichten over de lening overgelegd.

4.8 Uit het klachtdossier blijkt niet dat de Bank Consument heeft verzocht om getekende overeenkomsten te verstrekken. Wel kan uit het dossier worden opgemaakt dat de Bank Consument in haar brieven en formulieren heeft verzocht om zijn antwoorden met schriftelijke bewijsstukken, zoals contracten, facturen, overeenkomsten te onderbouwen.

Naar aanleiding van het verzoek van 15 december 2017 heeft Consument in zijn reactie van 26 december 2017 (zie overweging 2.5) aan de Bank verstrekt:

- een concept-overeenkomst die betrekking heeft op de oprichting van het bedrijf van Consument;
- een concept-huurovereenkomst met daarbij een factuur met omschrijving huur augustus 2017.

Daarnaast heeft Consument op 8 januari 2018 (zie overweging 2.7), om zijn uitleg ten aanzien van de verkoop van mining apparatuur te onderbouwen, een niet ondertekende verkoopovereenkomst overgelegd.

4.9 Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van de Bank gelegen om door te vragen bij onduidelijkheden en concrete vragen te stellen zodat een gebeurtenis, waarop zij haar registratie uiteindelijk baseert, in voldoende mate komt vast te staan. Zonder navraag had de Bank niet mogen concluderen dat de door Consument zelf overgelegde stukken eenzijdig opgestelde zogenaamde bewijsstukken waren. Op verzoek van de Commissie heeft Consument bij zijn repliek de getekende huurovereenkomst overgelegd en bij zijn aanvulling op de repliek correspondentie met de koper over de verkoop van mining apparatuur. De Bank had door concrete vragen te stellen, meer duidelijkheid over de situatie kunnen krijgen.

4.10 De Bank heeft verder gesteld dat de verklaring van Consument ten aanzien van de storting op 16 februari 2017 ongeloofwaardig was. De Commissie kan de Bank niet volgen in dit standpunt. Het is de Commissie opgevallen dat de Bank hier twee verkooptransacties door elkaar heeft gehaald. In antwoord op de vraag om de herkomst van de gestorte gelden over de periode 14 juli 2017 tot en met 13 december 2017 te verklaren (overweging 2.4), heeft Consument verwezen naar de verkoop van een motorrijtuig op 11 juli 2017 tegen een verkoopprijs van € 16.000,- (overweging 2.5). Bij haar brief van 4 januari 2018 heeft de Bank gevraagd naar de storting van € 10.000,- op 16 februari 2017. Ter verklaring van dit bedrag heeft Consument verwezen naar de verkoop van een ander motorrijtuig op 18 september 2011 tegen een verkoopprijs van € 8000,-. Bij deze verkooptransactie heeft de broer van Consument een gerechtelijke procedure moeten voeren om de koper tot betaling van de koopsom te doen bewegen. Het vonnis van de Rechtbank [naam plaats] van 4 september 2015 heeft Consument overgelegd. Gelet op het feit dat het hier gaat om twee verschillende transacties, kan de verklaring van Consument niet zonder meer worden bestempeld als ongeloofwaardig. Verder heeft de Bank aangevoerd dat uit het vonnis niet blijkt op welke manier het bedrag uiteindelijk door Consument is ontvangen. Ook hier is de Commissie van oordeel dat het op de weg van de Bank lag om door te vragen bij onduidelijkheden. Bij zijn aanvulling op de repliek heeft Consument nog een overzicht overgelegd waaruit is op te maken dat hij in 2006 een bedrag van in totaal € 7.196,24 heeft ontvangen van de advocaat die zijn broer in de procedure heeft bijgestaan.

4.11 Ten aanzien van de omschrijving "teruggave lening" heeft Consument in zijn repliek verklaard dat hij de omschrijving niet kan verklaren. Nu de Bank pas in haar verweerschrift vragen heeft gesteld over deze omschrijving, is het voor Consument niet meer mogelijk om dit te achterhalen.

4.12 Consument heeft nog wel een e-mail van 27 juni 2017 overgelegd waarin een bod op het motorrijtuig is gedaan voor een bedrag van € 14.000,-. Volgens Consument heeft hij daarna onderhandeld met de bieder en is daar een verkoopprijs van € 16.000,- uitgekomen. Een deel daarvan, het bedrag van € 3.800,-, is door de koper op 11 juli 2017 aan Consument overgemaakt met de omschrijving "teruggave lening". Verder heeft Consument nog een uitdraai van de RWD overgelegd waaruit is op te maken dat het betreffende motorrijtuig op 11 juli 2017 op een naam is gesteld. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument hier in voldoende mate aannemelijk gemaakt dat hij op 11 juli 2017 een motorrijtuig heeft verkocht tegen een verkoopprijs van € 16.000,-.

4.13 In onderhavige situatie gaat het om een bedrijf in oprichting. Gelet op deze omstandigheid is het naar het oordeel van de Commissie denkbaar dat een website (nog) niet werkend is en dat er documenten zijn die (nog) niet zijn ondertekend. Het is denkbaar dat overeenkomsten in een dergelijke fase nog niet zijn geformaliseerd. Ten aanzien van het Excel-bestand, volgt de Commissie het standpunt van de Bank dat het document door Consument zelf kan worden opgesteld. Weliswaar strekt dit document niet tot bewijs, maar ook hier had de Bank nadere vragen kunnen stellen.

4.14 Verder heeft de Bank aangevoerd dat het haar erg onwaarschijnlijk lijkt dat Consument zijn inkomsten (o.a. de studiefinancieringen van zijn broer en hemzelf en de WMO-bijdrage van € 600,- die hij ontvangt voor de zorg van zijn vader) altijd contant heeft opgenomen en in een later stadium weer heeft gestort. In zijn repliek heeft Consument aangevoerd dat hij nimmer heeft beweerd dat alle bedragen zijn gespaard. Hij verwijst hiervoor naar zijn brief van 26 december 2017 (overweging 2.5), meer specifiek alinea 2 van zijn antwoord op vraag 1. De Commissie kan het standpunt van de Bank hier niet volgen. Uit de verklaring van Consument van 26 december 2017 kan niet worden opgemaakt dat Consument heeft gesteld dat hij de inkomsten altijd contant heeft opgenomen. Naar het oordeel van de Commissie was de conclusie die de Bank hieruit heeft getrokken té voorbarig. Nader onderzoek door middel van concrete vragen vanuit de Bank was ook hier wel op zijn plaats geweest.

Storting van € 10.000,- van 3 januari 2018 in coupures van € 500,-

4.15 Ten aanzien van de storting van € 10.000,- op 3 januari 2018, heeft de Bank gesteld dat Consument op geen enkele wijze heeft aangetoond dat er daadwerkelijk sprake is van een geldlening. Ook heeft Consument geen bewijs verstrekt over hoe de geldverstrekker aan het geld is gekomen. De Commissie kan de Bank niet volgen in het standpunt dat Consument niet heeft aangetoond dat er sprake is van een geldlening. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument in voldoende mate aangetoond dat er sprake is van een geldlening.

Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft Consument een verklaring van de geldverstrekker van 25 februari 2018 overgelegd waarin de geldverstrekker heeft verklaard een bedrag van € 12.000,- tegen een rente van 5% aan Consument te hebben uitgeleend. Daarbij heeft Consument ook een rekeningafschrift verstrekt waaruit is op te maken dat Consument op 28 december 2017 in [naam land] heeft getankt.

4.16 Bij zijn repliek heeft Consument de ondertekende verklaring van 25 februari 2018 overgelegd. Ook hier merkt de Commissie op dat de Bank had kunnen vragen naar een ondertekende verklaring op het moment dat zij constateert dat de overeenkomst niet getekend is. Bij zijn repliek heeft Consument nog een aanvullende ondertekende verklaring verstrekt met als dagtekening 26 mei 2019. Bij zijn aanvulling op de repliek heeft Consument een rekeningoverzicht verstrekt waaruit de terugbetalingen voor de lening zijn af te leiden.

4.17 De Commissie overweegt dat het bij geldleningen tussen particulieren denkbaar is dat niet altijd een schriftelijke overeenkomst wordt opgesteld. Het ontbreken van deze overeenkomst maakt het lastig voor Consument om aan te tonen dat er sprake is van een geldlening maar houdt niet in dat er geen sprake is van een geldlening. Ter zitting heeft Consument verklaard dat de geldverstrekker een tante van hem is die hij op latere leeftijd heeft leren kennen. Gelet hierop is het oordeel van de Commissie dat Consument voldoende heeft aangetoond dat hier sprake is van een geldlening.

4.18 De Bank heeft in haar verweerschrift gesteld dat zij door de weigerachtige houding van Consument niet de oorspronkelijke herkomst van het geld kan achterhalen en daardoor onvoldoende kan controleren of (mogelijk) sprake is van witwassen. Kort gezegd stelt de Bank hier dat zij zonder een nadere verklaring waaruit de oorspronkelijke herkomst van het geleende bedrag blijkt, niet kan voldoen aan de op haar rustende onderzoeksverplichtingen op grond van artikel 3 Wwft. Naar het oordeel van de Commissie, berust dit standpunt op een te ruime uitleg van dit artikel. Consument is op grond van de artikelen 2.2 en 3 ABV verplicht om de Bank informatie te verstrekken die de Bank in staat stelt om te voldoen aan haar verplichtingen onder artikel 3 Wwft. Ter zitting heeft Consument verklaard dat het geld is geleend van een redelijk vermogende tante die hij op latere leeftijd heeft leren kennen.

Dat het bedrag bestaat uit coupures van € 500,-, is ook in de ogen van de Commissie opmerkelijk. Maar in deze specifieke situatie en gelet op de informatie die Consument wel heeft overgelegd -in het bijzonder het rekeningenoverzicht waaruit de terugbetalingen voor de leningen zijn af te leiden- overweegt de Commissie dat het te ver gaat om van Consument te verlangen dat hij de geldverstrekker verzoekt om de herkomst van het bedrag te verklaren.

Conclusie

4.19 Uit het dossier is niet gebleken dat Consument niet dan wel onvoldoende heeft aangetoond/bewezen wat de herkomst van de bijschrijvingen op zijn rekening is. Met andere woorden: de 'gebeurtenis' is onvoldoende komen vast te staan. Dit betekent dat niet voldaan is aan het eerste (in overweging 4.3 genoemde) vereiste voor registratie. De Commissie moet daarom concluderen dat registratie in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie gezien de omstandigheden van dit geval niet gerechtvaardigd is en daarom verwijderd dient te worden.

Vordering tot vergoeding van schade

4.20 Consument heeft verder gesteld dat zijn schade € 4060,- is. Volgens Consument bestaat zijn schade uit collegegeld, gederfde inkomsten en advocaatkosten.

4.21 De Commissie stelt voorop dat het aan Consument is om zijn geclaimde schade aan te tonen en te onderbouwen. Ten aanzien van het collegegeld en de gederfde inkomsten, heeft Consument nagelaten om het causaal verband tussen deze schade en het handelen van de Bank te onderbouwen. Naar het oordeel van de Commissie kunnen deze schadeposten daarom niet worden toegewezen.

4.22 In het voortraject heeft Consument een gemachtigde ingeschakeld om de blokkade op te heffen. Zie hiervoor overweging 2.13. Omdat de Bank in het ongelijk wordt gesteld, is de Commissie van oordeel dat Consument een vergoeding toekomt voor de juridische kosten die hij in het voortraject heeft moeten maken. Verwezen wordt naar de 'Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten' van Kifid. 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. De vergoeding voor de buitengerechtelijke kosten wordt door de Commissie daarom vastgesteld op een bedrag van € 200,- (tarief V Kifid).

Eindoordeel

4.23 De conclusie is dat de Bank de registratie van de persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie dient te verwijderen en aan Consument een vergoeding van € 200,- te betalen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken nadat een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegezonden de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie moet verwijderen en aan Consument een vergoeding van €200,- moet betalen.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage
Relevante artikelen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

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").

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.