

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0714
(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. A.M.T. Wigger,
leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 29 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 6 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Hypotheekfraude. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH), de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Redengevend is dat de consument met een werkgeversverklaring en een salarisstrook toonde dat hij een arbeidsovereenkomst had, terwijl die arbeidsovereenkomst beëindigd was op het moment dat de hypothecaire geldlening verstrekt werd. De consument heeft betwist dat er sprake is van hypotheekfraude, aangezien zijn arbeidsovereenkomst eindigde nadat hij de offerte van de bank ondertekend had. De opname in de interne registers is gerechtvaardigd omdat daarmee de veiligheid en integriteit van de bank gewaarborgd wordt. Ook mocht de bancaire relatie beëindigd worden. Er is echter niet sprake van meer dan een redelijk vermoeden van hypotheekfraude. De persoonsgegevens van de consument moeten daarom uit de externe registers worden verwijderd.

I. 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, inclusief de aanvulling daarop en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 april 2021. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. dr. G.P. Dayala, advocaat. Ook de bank heeft aan de digitale hoorzitting deelgenomen. Na de hoorzitting heeft de consument met toestemming van de commissie stukken aangeleverd, waarop de bank gereageerd heeft. Ten slotte is namens de consument een laatste reactie ingediend.

- 1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 6 juni 2019 een hypothecaire geldlening van € 250.000,- bij de bank aangevraagd voor de aankoop van een woning (hierna: de hypothecaire geldlening). Voor deze aanvraag is hij bijgestaan door een adviseur die niet aan de bank verbonden is. Ten behoeve van de aanvraag heeft de consument een werkgeversverklaring van een bedrijf (hierna: de detacheerder) van 4 juni 2019 overgelegd. Ook heeft hij een salarisstrook van de detacheerder over de maand april 2019 aangeleverd. Op de salarisstrook is een loonheffingnummer opgenomen.
- 2.2 In reactie op de aanvraag voor een hypothecaire geldlening, heeft de bank op 17 juni 2019 een offerte aan de consument uitgebracht. Deze offerte heeft de consument op 18 juni 2019 voor akkoord ondertekend. Op 21 juni 2019 heeft de consument een overeenkomst betaalrekening met de bank gesloten. Op de relatie tussen de consument en de bank zijn de algemene bankvoorwaarden van toepassing verklaard, (zie relevante bepalingen in de bijlage). Op het gebruik van de hypothecaire geldlening zijn bovendien de Algemene Basisvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018 van toepassing verklaard (ook hiervan zijn relevante bepalingen in de bijlage opgenomen). Op 23 juli 2019 is de hypothecaire geldlening verstrekt: het geleende bedrag is (kort daarvoor) door de bank naar de notaris overgemaakt voor de aankoop van de woning van de consument.
- 2.3 In 2020 heeft de bank onderzoek gedaan naar de aanvraag van de hypothecaire geldlening. In dat kader heeft de consument een salarisstrook over de maand juni 2019 overgelegd. Op die salarisstrook is opgenomen dat het loon van de consument is uitbetaald op de betaalrekening die hij bij een andere bank aanhoudt. Daarnaast is op de salarisstrook van juni 2019 een ander loonheffingnummer opgenomen dan op de salarisstrook van april 2019 die de consument eerder bij de bank aangeleverd had. De consument heeft later verklaard dat hij het salaris van de maand juni 2019 niet op zijn betaalrekening ontvangen heeft, maar contant uitbetaald heeft gekregen. In een e-mail van 2 april 2020 van de advocaat van de consument aan de bank is opgenomen:

“[de consument] heeft i.v.m. met zijn dienstverband zijn salaris na de hypotheekaanvraag eind juni 2019 gebruikelijk ontvangen.”

- 2.4 De bank heeft de consument in een brief van 14 mei 2020 geïnformeerd dat zij zijn gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen heeft in het Incidentenregister, het bijbehorende Extern Verwijzingsregister (EVR), het Intern Verwijzingsregister (IVR) en het Extern Verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH). In de brief is opgenomen dat de reden voor de opname is dat de consument volgens de bank betrokken is bij hypotheekfraude. Voor de aanvraag van de hypothecaire geldlening heeft de consument met een werkgeversverklaring en een salarisstrook een dienstverband bij de detacheerder getoond, terwijl op het moment van de verstrekking van de hypothecaire geldlening op 23 juli 2019 er geen sprake meer was van een dienstverband bij de detacheerder.
- 2.5 Op 14 mei 2020 heeft de bank bovendien bij de politie aangifte gedaan van valsheid in geschrift en oplichting door het plegen van hypotheekfraude door de consument.
- 2.6 Op 28 augustus 2020 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd, waarin opgenomen is dat zij de bancaire relatie met de consument opzegt in verband met betrokkenheid van de consument bij hypotheekfraude. Verder is opgenomen dat de bank per 28 oktober 2020 de betaalrekening zal opheffen en dat de hypothecaire geldlening eveneens zal worden opgezegd.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument beklagt zich over de beëindiging van de bancaire relatie en de registratie van zijn gegevens in het Incidentenregister, het EVR, het IVR en het SFH. Volgens de consument zijn de beweringen van de bank die ten grondslag liggen aan deze maatregelen, niet bewezen. Hij vordert herstel van de bancaire relatie en verwijdering van zijn gegevens uit genoemde registers.
- 2.8 Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft de consument gesteld dat zijn dienstverband bij de detacheerder nog niet beëindigd was op het moment dat hij de hypothecaire geldlening aanvroeg. Toen hij de offerte van de bank ondertekende, is er een overeenkomst tot stand gekomen. Dat zijn dienstverband daarna beëindigd is, staat hier los van. Het staat hem immers vrij om elders te gaan werken. Het dienstverband bij de detacheerder is eind juni 2019 beëindigd in verband met een arbeidsconflict en de consument kon de beëindiging niet voorkomen.
- 2.9 Nog voor 23 juli 2019 is de consument elders gaan werken. Bovendien heeft hij zijn maandlasten voor de hypothecaire geldlening altijd voldaan.
- 2.10 Daarnaast zou de bank volgens de consument de beslissing van het Openbaar Ministerie over een vervolging moeten afwachten. Momenteel is nog niet bekend of het Openbaar Ministerie de consument gaat vervolgen, of dat zij de zaak seponeert.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De maatregelen tegen de consument zijn genomen omdat er volgens de bank sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van de consument aan hypotheekfraude.
- 2.13 De detacheerder is bij meer verdachte dossiers betrokken in de periode waarin de consument zijn hypothecaire geldlening aangevraagd heeft.
- 2.14 In het dossier van de consument heeft de bank verschillende onregelmatigheden geconstateerd. De eerste is dat de consument naar eigen zeggen zijn salaris over juni 2019 contant ontvangen heeft, terwijl dat volgens de aangeleverde salarisstrook is uitbetaald op zijn betaalrekening bij de andere bank. Bovendien schreef de advocaat van de consument eerder dat het salaris over juni 2019 'gebruikelijk' ontvangen was. De tweede is dat het aantal gewerkte uren volgens de salarisstrook van april 2019 niet aansluit bij de opgave van het UWV. De derde is dat het loonheffingsnummer op de salarisstrook van april 2019 afwijkt van het loonheffingsnummer in de opgave van het UWV. Verder is het zeer ongebruikelijk en ook zeer onwaarschijnlijk dat het arbeidsconflict van de consument met de detacheerder binnen de korte periode van een maand is ontstaan en afgewikkeld. Volgens de werkgeversverklaring van 4 juni 2019 had de detacheerder immers nog geen intentie om de arbeidsovereenkomst te beëindigen, terwijl dat eind juni 2019 alsnog gebeurd is.
- 2.15 De geconstateerde onregelmatigheden leiden tot het vermoeden dat het opgegeven dienstverband niet meer bestond ten tijde van de aanvraag. De consument heeft de bank benadeeld en in een risicovolle situatie gebracht. Deze gedragingen leveren een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan hypotheekfraude op. Vanwege het risico dat de consument met zich meebrengt en de ernst van de feiten, vindt de bank zowel de registraties als de duur van acht jaar proportioneel.
- 2.16 De opzegging van de bancaire relatie is gebaseerd op de contractuele afspraken met de consument. Omdat de consument niet verteld heeft dat de beëindiging van zijn dienstverband aanstaande was en ook niet verteld heeft dat zijn dienstverband beëindigd is voordat de hypothecaire geldlening daadwerkelijk verstrekt is, is zowel de hypothecaire geldlening als de betaalrekening van de consument opgezegd. Bovendien is er sprake van een vertrouwensbreuk. Deze opzegging is volgens de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR, het SFH en het IVR. Daarnaast is voorgelegd of de bank de relatie met de consument moet herstellen, bestaande uit de betaalrekening en de hypothecaire geldlening.

Juridisch kader

- 3.2 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), 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, en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

Beoordeling registratie in het EVR en het SFH

- 3.3 De persoonsgegevens van de consument zijn in drie registers met externe werking opgenomen. Ten eerste in het Incidentenregister van de bank, en ten tweede in het daaraan gekoppelde EVR. Hierdoor hebben banken die lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), alsmede de financieringsinstellingen die lid zijn van de Vereniging van Financieringsinstellingen in Nederland (VFN), de mogelijkheid om te toetsen of de consument in het EVR van de banken voorkomt. Ten derde zijn de persoonsgegevens opgenomen in het extern verwijzingsregister van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken, waar verstrekkers van hypothecair krediet die geen lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Banken, of de Vereniging van Financieringsinstellingen in Nederland, toegang toe hebben.¹
- 3.4 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR en het SFH, en met name de twee laatstgenoemde registers, 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.² Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Voor opname in het SFH gelden deze voorwaarden ook.

¹ Zie de preambule van het PIFI.

² 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.

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 fraude opleveren. De consument heeft gesteld dat de bank zijn gegevens niet mag registreren zonder de uitkomst van het strafrechtelijk onderzoek af te wachten. Dit is echter niet de geldende maatstaf. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is niet vereist.³

- 3.5 Volgens de bank is er sprake van hypotheekfraude, omdat de consument een reeds beëindigd dienstverband getoond heeft bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening. De consument heeft volgens de bank met een werkgeversverklaring en salarisstrook de bank bewogen tot het verstrekken van een hypothecaire geldlening. Daar komt bij dat er sprake is van onregelmatigheden in de stukken die de consument overgelegd heeft, zoals besproken in overweging 2.14. De consument heeft zijn standpunt met name tijdens de hoorzitting onderbouwd. Hij heeft verklaard dat hij een conflict had met de organisatie waar hij gedetacheerd was. Vervolgens wilde de detacheerder het salaris van de maand juni 2019 niet aan de consument betalen. Uiteindelijk heeft de consument dit salaris contant ontvangen, maar vanwege deze problemen heeft hij ontslag genomen bij de detacheerder. Ter onderbouwing van zijn standpunten heeft hij gewezen op een schriftelijke bevestiging dat het salaris van juni 2019 contant uitbetaald is en op twee verklaringen van de detacheerder, van 1 juli 2019 en 3 juli 2019, over de beëindiging van het dienstverband.
- 3.6 De bank heeft ten aanzien van de schriftelijke bevestiging van het contant uitbetaalde salaris aangevoerd dat niet duidelijk is wie die kwitantie namens de werkgever ondertekend heeft. Als de kwitantie alleen door de consument ondertekend is, heeft de kwitantie geen waarde. Bovendien is opvallend dat de kwitantie pas in september 2020 opgesteld is, terwijl die betrekking heeft op het salaris over juni 2019, en heeft de bank opgemerkt dat de detacheerder geen betalingen deed aan de Belastingdienst en het UWV. Daarnaast heeft de bank gesteld dat de persoon die de brieven van 1 en 3 juli 2019 namens de werkgever ondertekend zou hebben, bekend is bij de bank. De handtekeningen onder de brieven van 1 en 3 juli 2019 komen volgens de bank niet overeen met de handtekeningen die bij de bank bekend zijn.
- 3.7 De commissie onderschrijft dat er ernstige aanwijzingen zijn dat er sprake is van een strafbaar feit gepleegd door de consument. De uitleg die de consument aan de stukken gegeven heeft, kan passen bij de inhoud van de stukken in het dossier en zou daarmee waar kunnen zijn. De consument heeft zijn stellingen bovendien aannemelijk gemaakt met de bevestiging van de werkgever en een aangifte en aanslag inkomstenbelasting 2019, waarin inkomen uit arbeid voor de detacheerder aangegeven is.

³ Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4, en Kifid GC 2018-377 onder 4.2 en 4.3.

De stellingen van de bank over de handtekening van de werkgever volgt de commissie niet, aangezien geen conclusies uit de handtekeningen kunnen worden getrokken zonder tussenkomst van een handtekeningdeskundige. Discrepancies aan de zijde van de werkgever, zoals de verschillende loonheffingnummers op de salarisstroken over april en juni 2019, de naam van de werkgever in de arbeidsovereenkomst en de omschrijving van de werkzaamheden van de consument, kunnen niet zodanig aan de consument toegerekend worden dat er sprake is van meer dan een redelijk vermoeden van schuld aan hypotheekfraude gepleegd door de consument. Bovendien weegt de commissie ook in dat verband de verklaringen van de consument mee.

- 3.8 Daarnaast heeft de bank er op gewezen dat, als ervan uitgegaan wordt dat de arbeidsovereenkomst eind juni 2019 beëindigd is, dit vóór het verstrekken van de geldlening was, maar de commissie is van oordeel dat dit onvoldoende is voor de conclusie dat de consument een strafbaar feit gepleegd heeft.
- 3.9 Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie niet in voldoende mate komen vast te staan 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. De persoonsgegevens van de consument moeten dan ook verwijderd worden uit het EVR en het SFH.

Beoordeling registratie in het Incidentenregister

- 3.10 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister wel gehandhaafd mag worden. De commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan artikel 3.1.1 van het PIFI. Nu fraude niet vast is komen te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen.⁴

Beoordeling registratie in het IVR

- 3.11 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de bank tot registratie in het IVR (dat aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld) 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. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen.

⁴ Zie Gerechtshof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:654, overweging 21. en verder; en Kifid GC 2018-377, onder 4.6 en 2018-504 onder 4.11.

Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.

- 3.12 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR 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. 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.⁵
- 3.13 De bank heeft verder gesteld dat, als de conclusie luidt dat de externe registraties verwijderd moeten worden, er in elk geval sprake is van gebeurtenissen die de zorg en aandacht van de bank behoeven omdat de gebeurtenissen de veiligheid en integriteit van de bank betreffen en ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Voor dit standpunt heeft de bank verwezen naar 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 aanhef en onderdeel f AVG wijkt niet af van het destijds geldende artikel 8 aanhef en onderdeel f Wbp, dus naar het oordeel van de commissie geldt ook hier dat de opname van persoonsgegevens rechtmatig is als de bank heeft voldaan aan de opnamecriteria van de GVPFI.⁶
- 3.14 Hiervoor is overwogen dat er geen sprake is van meer dan een redelijk vermoeden van schuld aan hypotheekfraude. Wel is de commissie van oordeel dat er sprake is van een gebeurtenis die de zorg en aandacht van de bank behoeft (artikel 5.5.1. onder (i) GVPFI). In dat kader is van belang dat de door de consument overgelegde stukken op meerdere punten discrepanties vertonen. Dit betreffen zowel de stukken die de consument bij de aanvraag ingeleverd heeft, als stukken die hij in het kader van het onderzoek van de bank en in de procedure bij Kifid aangeleverd heeft. Bovendien is relevant dat de detacheerder in andere verdachte dossiers betrokken is en is het opvallend dat de arbeidsovereenkomst binnen een maand na het ontstaan van het arbeidsconflict, beëindigd is.

⁵ Kifid GC 2020-405.

⁶ Vergelijk Kifid GC 2019-1076.

Ook is relevant dat de consument bij de detacheerder een fors inkomen genoot, in verhouding tot zijn leeftijd en ervaring. Dit valt des te meer op nu de consument, volgens zijn aangifte inkomstenbelasting, voor en na het dienstverband bij de detacheerder een aanzienlijk lager inkomen had.

- 3.15 De opname in de interne registers is gerechtvaardigd omdat daarmee de veiligheid en integriteit van de bank gewaarborgd wordt. De persoonsgegevens van de consument mogen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven staan, maar alleen voor zover daarin niet is opgenomen dat de consument een strafbaar feit gepleegd heeft, gefraudeerd heeft, of woorden van gelijke strekking. Het mag slechts gaan om de vastlegging van een vermoeden.
- 3.16 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.
- 3.17 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. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.
- 3.18 Proportionaliteit houdt op haar beurt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Ook mag de duur van de registratie niet buitenproportioneel zijn. De consument heeft niet gesteld dat hij benadeeld wordt door de registratie van zijn gegevens in de interne registers. De commissie is van oordeel dat de registratie voor de duur van acht jaar proportioneel is. Daarbij neemt zij in overweging dat de registratie intern van aard is. Hoewel dit meebrengt dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt, wordt de consument niet belemmerd in zijn mogelijkheden om bij een andere financiële instelling een financiële dienst af te nemen.

Beëindiging van de bancaire relatie

- 3.19 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. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, die van toepassing zijn op het gebruik van alle bankproducten van de consument (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.

Bovendien heeft de bank erop gewezen dat de consument op grond van artikelen 4 en 12 van de Algemene Basisvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018 de beëindiging van zijn arbeidsovereenkomst bij de bank had moeten melden (zie de tekst van deze bepalingen in de bijlage).

- 3.20 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 beheersen. 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 (zie de bijlage). 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, 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.⁷
- 3.21 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 consument heeft niet gesteld dat (en hoe) hij in zijn belangen wordt geschaad door de opzegging van de betaalrekening en de hypothecaire geldlening. Gelet hierop en vanwege de vaststelling dat er sprake is van een redelijk vermoeden van hypotheekfraude, is de commissie van oordeel dat de bankrelatie beëindigd mocht worden. Dit klachtonderdeel wordt dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de persoonsgegevens van de consument uit het Incidentenregister, het EVR en het SFH dient te verwijderen, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

⁷ Vergelijk Kifid GC 2017-267 en Rechtbank Rotterdam 27/02/2013, ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031.

De bank hoeft de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR niet door te halen, maar die registraties moeten wel in overeenstemming zijn of binnen vier weken in overeenstemming worden gebracht met wat is bepaald in overweging 3.15, laatste twee volzinnen.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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

(...)

4.2.3 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 vormen, 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.

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.

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 (...)

Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

In de Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

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.

Algemene Basisvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018

Artikel 4

Hoe kan de lening of een leningdeel eindigen?

(...)

d Wanneer kunnen wij één of meer leningdelen opeisen?

(...)

18 U of een andere debiteur of zekerheidgever heeft ons iets verteld dat niet waar is. Of heeft ons iets niet verteld dat wel belangrijk voor ons kan zijn. Ook als wij hier niet specifiek naar hebben gevraagd.

Artikel 12

Wat moet u ons nog meer laten weten?

a Wij kunnen u op elk moment vragen om stukken waaruit uw inkomen en/of vermogen blijkt.

Bijvoorbeeld als wij samen met u willen kijken of uw lening nog bij u past. Wij kunnen bepalen welke stukken dat moeten zijn. Bijvoorbeeld een loonstrook.

b Verandert uw situatie of gebeurt er iets? En denkt u dat dit belangrijk voor ons kan zijn? Dan moet u ons dat meteen laten weten. Dat moet u ook doen als er iets gebeurt wat in artikel 4 staat.

c Vragen wij u om meer informatie of bepaalde bewijsstukken? Dan moet u ons die informatie of bewijsstukken meteen geven.

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.*