

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0005

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, prof. mr. D. Busch, drs. F.J. van der Ent
MHA, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. S.C.H. Molin, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten
Cate, secretaris

Datum uitspraak	20 januari 2025
Beroep ingediend door	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Tegen	De heer [naam 1], verder te noemen de bewindvoerder, in zijn hoedanigheid van bewindvoerder over de goederen die (zullen) toebehoren aan de heer [naam 2], verder te noemen de consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Beschermingsbewind. Opzegging leefgeldrekening. Zorgplicht. Opname consument in de Gebeurtenissenadministratie van de bank wegens 'betrokkenheid bij internetoplichting' ten gunste van zijn leefgeldrekening. Opname persoonsgegevens in Intern Verwijzingsregister (IVR) van de bank voor maximale duur van 8 jaar. Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep van oordeel dat de opname van de consument in de Gebeurtenissenadministratie van de bank wegens betrokkenheid bij internetoplichting ten gunste van zijn leefgeldrekening, niet de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens betreft, mits uit die registratie blijkt dat de vermelde betrokkenheid ziet op het feit dat de leefgeldrekening van de consument de begunstigde rekening was bij vermoedelijke oplichting gepleegd door (een) derde(n). Duur van de registraties wordt verkort van acht naar vier jaar. Opzegging leefgeldrekening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Per brief van 16 januari 2024 heeft de bank de voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) verzocht toestemming te geven voor het instellen van beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 6 december 2023 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2023-0920).
- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - de brief van 7 februari 2024 van de consument,
 - de beslissing van 4 maart 2024, gepubliceerd onder nummer 2024-0023, van de voorzitter van de Commissie van Beroep,
 - het beroepschrift met bijlagen van 12 april 2024 van de bank,
 - het verweerschrift van 17 mei 2024 van de consument.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 16 september 2024. De consument is daar verschenen, samen met zijn bewindvoerder de heer [naam 1]. De consument werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. K. Aerts-de Kok, advocaat te

Steenbergen. Namens de bank was de heer mr. [naam 3], FCC Officer External Fraud, aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat te Eindhoven. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Mevrouw mr. K. Aerts-de Kok, de heer [naam 1] en mevrouw mr. I.H.C. Jans hebben een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 6 december 2023.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.6. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consument staat sinds 2018 onder beschermingsbewind en heeft in het verleden een leefgeldrekening bij de bank geopend. Daarbij maakte hij gebruik van de mobiel bankierenapp van de bank. Die app is na het openen van de leefgeldrekening op twee (telefoon)toestellen geïnstalleerd.
- 3.3 Op het gebruik van de leefgeldrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard. In de ABV staat (voor zover van belang) het volgende:

“Artikel 2 – Zorgplicht

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

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. (...)

(...)”

- 3.4 De bewindvoerder houdt een beheerrekening aan bij de bank.
- 3.5 In januari, februari en april 2022 is nog vijf keer de leefgeldrekening via de mobiel bankierenapp gekoppeld aan een (telefoon)toestel. Bij deze toestelregistraties zijn de betaalpas en pincode van de consument gebruikt, met behulp van de Rabo Scanner. De toestelregistraties vonden allemaal plaats vanaf hetzelfde IP-adres.

- 3.6 Op 25 maart 2022 heeft de bank een melding ontvangen van het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) over de leefgeldrekening van de consument:

“Bij de politie zijn meerdere aangiftes gedaan van (internet) oplichting zoals bedoeld in artikel 326 van het Wetboek van Strafrecht. Deze aangiftes waren allen gericht tegen de/het in dit bericht genoemde entiteit/subject. (...)”

Op basis van (het aantal van) de genoemde aangiftes volgt het redelijke vermoeden van schuld dat het genoemde subject, dan wel de entiteit waar hij gebruik van maakt, zich schuldig heeft gemaakt aan (internet)oplichting, in de zin van artikel 27 van het Wetboek van Strafrecht.”

- 3.7 De bank heeft de consument en zijn bewindvoerder in een e-mail van 4 april 2022 geïnformeerd over de melding van het LMIO. In die e-mail is bovendien opgenomen dat de rekening van de consument vanwege de melding geblokkeerd is en dat de klantrelatie met de consument zal worden beëindigd.
- 3.8 Op 17 juni 2022 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument en zijn bewindvoerder. In die brief is opgenomen dat de persoonsgegevens van de consument per 25 maart 2022 zijn opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR) van de bank, voor de duur van 8 jaar. Verder is in de brief vermeld:

“Reden van opname is uw betrokkenheid bij internet oplichting ten gunste van uw rekening (...). Hiervan is aangifte gedaan bij de politie”

- 3.9 In de bijlage behorende bij de brief van 17 juni 2022 is de ‘Toelichting Intern Verwijzingsregister’ opgenomen:

“In het IVR van de Rabobank worden gegevens (naam, geboortedatum en/of KvK-nummer) van (rechts)personen opgenomen wanneer de veiligheid en integriteit van de Rabobank, haar medewerkers of cliënten is of kan worden geschaad. De bewaartermijn is maximaal acht jaar. Dit kan langer worden als u gedurende de bewaartermijn opnieuw betrokken raakt bij een ander incident.

Medewerkers van Rabobank en haar dochterondernemingen kunnen toetsen of een (rechts)persoon wel (HIT) of niet (NO HIT) voorkomt in het IVR. De toetser ziet in geval van een HIT niet waarom een (rechts)persoon in het systeem is opgenomen. Deze informatie is alleen beschikbaar voor de afdeling Veiligheidszaken van Rabobank en haar dochterondernemingen.

De registratie in het IVR vindt plaats met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)¹ en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).²

¹ Artikel 6 lid 1 (f) AVG. Informatie over de (U)AVG is te vinden op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

² Artikel 33 lid 2 (b) UAVG.

Komen uw gegevens in het IVR voor? Dan kan en mag de Rabobank Groep bijvoorbeeld weigeren u in dienst te nemen, een relatie met u aan te gaan of een product aan u te verkopen. Andere financiële instellingen (banken en verzekeraars) buiten de Rabobank Groep, hebben geen toegang tot dit systeem. Zij kunnen dus niet toetsen of gegevens in het IVR van de Rabobank zijn opgenomen.”

- 3.10 Op 22 juni 2022 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument en zijn bewindvoerder. Daarin is opgenomen dat de leefgeldrekening van de consument wordt opgezegd per 23 augustus 2022.
- 3.11 Per brief van 15 juli 2022 heeft de bewindvoerder namens de consument bezwaar gemaakt tegen (i) de registraties en (ii) de opzegging van de leefgeldrekening van de consument. Per brief van 18 augustus 2022 heeft de bank de bezwaren afgewezen. Op 19 november 2022 heeft de bewindvoerder namens de consument een klacht ingediend bij de Geschillencommissie.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De bewindvoerder heeft bij de Geschillencommissie namens de consument gevorderd (i) dat de bank de registraties verwijderd, (ii) dat de bank de leefgeldrekening van de consument herstelt, en (iii) dat de bank een bedrag van € 69,- aan schadevergoeding betaalt aan de consument. De Geschillencommissie heeft alle vorderingen toegewezen. De motivering die de Geschillencommissie hieraan ten grondslag heeft gelegd zal, voor zover in het beroep nog van belang, hierna aan de orde komen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De bank is het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie. De bank heeft beroep ingesteld bij de Commissie van Beroep en tegen de uitspraak een drietal grieven geformuleerd. De consument heeft verweer gevoerd.

Grieven 1 & 2

- 5.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de opname van de consument in de Gebeurtenissenadministratie van de bank wegens ‘betrokkenheid bij internetoplichting’ ten gunste van zijn leefgeldrekening de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens betreft (zie nr. 3.4 van de uitspraak van de Geschillencommissie). Naar haar oordeel heeft daarom de maatstaf te gelden dat de vastgestelde gedragingen een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ opleveren (zie nr. 3.6 van de uitspraak van de Geschillencommissie). Die maatstaf komt er in dit geval naar het oordeel van de Geschillencommissie op neer dat de bank het bestanddeel ‘met het oogmerk van wederrechtelijke bevoordeling van zichzelf of een ander’ zoals opgenomen in art. 326 Wetboek van Strafrecht (inzake het strafbare feit oplichting) moet bewijzen. Daarin is de bank naar het oordeel van de Geschillencommissie niet geslaagd (zie nr. 3.8 van de uitspraak van de Geschillencommissie). De Geschillencommissie is daarom van oordeel dat de bank de registraties in de Gebeurtenissenadministratie moet verwijderen, en dat de persoonsgegevens ook moeten worden verwijderd uit het daaraan gekoppelde IVR (zie nr. 3.9 van de uitspraak van de Geschillencommissie).

- 5.3 Met grief 1 voert de bank aan dat de Geschillencommissie ten onrechte is voorbijgegaan aan feiten en omstandigheden waaruit de betrokkenheid blijkt van de consument bij internetoplichting waarbij zijn leefgeldrekening de begunstigde rekening was. In grief 2 klaagt de bank erover dat de Geschillencommissie een te zware maatstaf heeft aangelegd bij de beoordeling of de registraties rechtmatig zijn, omdat de bank slechts heeft geregistreerd dat de consument betrokken is bij internetoplichting omdat zijn leefgeldrekening de begunstigde rekening was en de bank niet heeft opgenomen dat de consument de oplichting heeft gepleegd. Deze grieven lenen zich voor gezamenlijke behandeling.
- 5.4 De grieven slagen. Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep van oordeel dat de opname van de consument in de Gebeurtenissenadministratie van de bank wegens betrokkenheid bij internetoplichting ten gunste van zijn leefgeldrekening, *niet* de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens betreft, mits uit die registratie blijkt dat de vermelde betrokkenheid ziet op het feit dat de leefgeldrekening van de consument de begunstigde rekening was bij vermoedelijke oplichting gepleegd door (een) derde(n). Deze omschrijving kan ten aanzien van de consument niet worden gezien als de registratie van een strafbaar feit noch als die van een strafrechtelijke veroordeling en valt daarmee niet onder het begrip 'strafrechtelijke persoonsgegevens' in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De maatstaf dat de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' moeten opleveren is daarom niet van toepassing.
- 5.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument zijn leefgeldrekening ter beschikking heeft gesteld aan een derde. Het LMIO heeft een melding gedaan bij de bank over aangiftes van internetoplichting waarbij deze leefgeldrekening is gebruikt. Over de achtergrond van de op zijn rekening ontvangen betalingen die de bank in dit verband heeft genoemd (verkopen via Marktplaats) heeft de consument geen informatie kunnen verschaffen. Een en ander rechtvaardigt het vermoeden dat sprake is geweest van oplichting door (een) derde(n) waarbij de leefgeldrekening van de consument als begunstigde rekening is gebruikt. De opname van de consument in de Gebeurtenissenadministratie van de bank wegens betrokkenheid bij vermoedelijke oplichting ten gunste van zijn leefgeldrekening, en de daaraan gekoppelde opname van zijn naam en geboortedatum in het IVR van de bank, moet worden gezien als het verwerken van persoonsgegevens, waarop de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming van toepassing zijn. Op grond van artikel 5 lid 1 sub b AVG mogen persoonsgegevens alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. De registratie is gerechtvaardigd indien sprake is van ten minste één van de in artikel 6 lid 1 AVG limitatief opgesomde gevallen. Hier gaat het om het geval genoemd in art. 6 lid 1 (f) AVG, inhoudende dat de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (hier: de bank) of van een derde (bijv. een klant of een externe partij), mits de belangen van de betrokkene (in dit geval: de consument) niet zwaarder wegen (dan het gerechtvaardigde belang van de bank).
- 5.6 De belangen die de bank in dit geval heeft aangevoerd zijn de veiligheid en de integriteit van de bank, haar medewerkers en haar cliënten. Gelet op deze belangen is de opname van de consument in de Gebeurtenissenadministratie van de bank wegens betrokkenheid bij vermoedelijke oplichting ten gunste van zijn leefgeldrekening, en de daaraan gekoppelde opname van zijn naam en geboortedatum in het IVR van de bank, naar het oordeel van de Commissie van Beroep gerechtvaardigd en dus rechtmatig.

- 5.7 Daarnaast moet ervoor worden gezorgd dat de opslagperiode van persoonsgegevens tot een strikt minimum wordt beperkt. Dit volgt uit artikel 5 lid 1 sub e en overweging (39) in de considerans bij de AVG. De bank heeft gekozen voor de maximale registratieduur van acht jaar. Dit is naar het oordeel van de Commissie van Beroep disproportioneel lang, ook als wordt meegewogen dat een registratie in het IVR enkel zichtbaar is voor medewerkers van de bank en haar groepsmaatschappijen, en de registratie in de Gebeurtenissenadministratie zelfs enkel zichtbaar is voor medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken. Mede gelet op het feit dat (i) de vermoedelijke oplichting die gepleegd is via de leefgeldrekening van de consument van relatief beperkte omvang is, (ii) de betrokkenheid van de consument beperkt is omdat niet de consument zelf de vermoedelijke dader is (maar (een) derde(n)), (iii) de consument zwakbegaafd is, (iv) de consument psychische problemen heeft, (v) de consument in een 24-uursinrichting woont en (vi) de consument onder bewind staat, is de Commissie van Beroep van oordeel dat de duur van de registraties verkort moeten worden van acht naar vier jaar. Dit betekent dat de registraties per 25 maart 2026 zullen komen te vervallen.

Grief 3

- 5.8 In grief 3 klaagt de bank erover dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat de opzegging van de leefgeldrekening volgens de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 5.9 De grief slaagt niet. De bank is op grond van artikel 35 ABV in beginsel weliswaar bevoegd tot opzegging van de leefgeldrekening met de consument, maar deze opzegging kan onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn als bedoeld in art. 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Binnen deze toets kan betekenis worden toegekend aan de bancaire zorgplicht van art. 2 ABV (zie HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929, rov. 3.5.2 en 3.5.4.). Mede gelet op het feit dat (i) de vermoedelijke oplichting die gepleegd is via de leefgeldrekening van de consument van relatief beperkte omvang is, (ii) de betrokkenheid van de consument beperkt is omdat niet de consument zelf de vermoedelijke dader is (maar (een) derde(n)), (iii) de consument zwakbegaafd is, (iv) de consument psychische problemen heeft, (v) de consument in een 24-uursinrichting woont en (vi) de consument onder bewind staat, had de bank niet zonder meer de leefgeldrekening mogen opzeggen. In plaats daarvan had de bank in een persoonlijk gesprek met de consument en diens bewindvoerder en/of in een brief gericht aan de consument en diens bewindvoerder (1) moeten uitleggen dat het ter beschikking stellen van zijn leefgeldrekening aan een derde het risico op fraude aanzienlijk vergroot en door de bank daarom als niet-integer gedrag wordt aangemerkt, en (2) moeten aangeven dat als hij zijn leefgeldrekening in de toekomst nog eens ter beschikking stelt aan een derde, de bank de leefgeldrekening kan opzeggen. Door dit alles niet te doen heeft de bank de menselijke maat uit het oog verloren en in strijd met de bancaire zorgplicht gehandeld. De opzegging van de leefgeldrekening van de consument is daarom naar het oordeel van de Commissie van Beroep naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De bank moet de leefgeldrekening dus herstellen.

Schadevergoeding

- 5.10 De Geschillencommissie heeft aan de consument een schadevergoeding van € 69,- toegekend omdat hij met hogere kosten te maken heeft als gevolg van de maatregelen van de bank (zie de uitspraak van de Geschillencommissie, nr. 3.13). Tegen dit oordeel heeft de bank geen grief gericht. De Commissie van Beroep zal dit oordeel dan ook bevestigen.
- 5.11 Evenals de Geschillencommissie merkt de Commissie van Beroep ten overvloede het volgende op. De consument heeft de extra kosten gevorderd voor de leefgeldrekening bij de andere bank tot op het moment van de klacht. Het is aannemelijk dat deze kosten doorlopen tot het moment van herstel van de leefgeldrekening bij de bank. Het zou de bank sieren als zij deze kosten, die overzichtelijk zijn, op zich neemt (vgl. de uitspraak van de Geschillencommissie, nr. 3.14).

Slotsom

- 5.12 Uit al het voorgaande volgt dat het beroep gedeeltelijk gegrond is. Nu partijen over en weer in het ongelijk zijn gesteld, ziet de Commissie van Beroep geen aanleiding voor het toekennen van een vergoeding voor de kosten van rechtsbijstand aan de consument.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 6 december 2023, uitsluitend voor zover daarbij is bepaald dat de bank de persoonsgegevens van de consument verwijdt uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR;
- 6.2 beveelt de bank (i) om bij de registratie van de consument in de Gebeurtenissenadministratie te vermelden dat de betrokkenheid van de consument ziet op het feit dat zijn leefgeldrekening de begunstigde rekening was bij vermoedelijke oplichting gepleegd door (een) derde(n), en (ii) de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR per 25 maart 2026 te verwijderen;
- 6.3 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie voor het overige.