

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1090 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 februari 2020  
Ingediend door : mevrouw [naam Consument 1] en de heer [naam Consument 2], verder te noemen  
Consumenten  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 30 december 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vorderingen afgewezen  
Bijlagen : 1. Overzicht e-mailberichten;  
2. Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

### **Samenvatting**

Gebeurtenissenadministratie. Intern Verwijzingsregister (IVR). De minderjarige zoon van Consumenten heeft als geldezel gefungeerd en Consumenten hebben een gedeelte van het uit fraude afkomstige geld naar hun eigen en-/of-rekening overgemaakt. Naar het oordeel van de Commissie geldt deze situatie als gebeurtenis die de zorg en aandacht van de Bank nodig had. Consumenten hebben gesteld dat zij het geld naar hun en-/of-rekening hebben overgemaakt om het veilig te stellen, maar dit is voor de Commissie niet komen vast te staan. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en IVR voor de duur van acht jaar zijn proportioneel en de Bank mocht de en-/of-rekening beëindigen. De vorderingen van Consumenten worden afgewezen.

### **I. De procedure**

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consumenten; 2) de aanvullende informatie van Consumenten van 24 maart 2020; 3) e-mails tussen de advocaat van Consumenten, de Bank en Kifid, zie voor een overzicht de bijlagen; 4) het verweerschrift van de Bank; 5) de mededeling van de advocaat van Consumenten dat zij geen gebruik maken van de mogelijkheid om op het verweerschrift te reageren.
- I.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In 2019 hielden Consumenten een en-/of-rekening aan bij de Bank. Hun 15-jarige zoon (hierna: de zoon) hield ook een betaalrekening bij de Bank. De zoon heeft zijn betaalrekening en de bijbehorende pas ter beschikking gesteld aan een derde. De betaalrekening van de zoon is op 11 en 12 juli 2019 gebruikt voor de ontvangst van een totaalbedrag van € 1.145,- dat afkomstig is uit fraude. Van dit geld is op 12 juli 2019 een gedeelte contant opgenomen en is op 23 juli 2019 € 1.000,- overgemaakt naar de en-/of-rekening van Consumenten (hierna: het bedrag van € 1.000,-). Later hebben Consumenten het bedrag van € 1.000,- contant opgenomen.
- 2.2 De Bank heeft in een brief van 30 juli 2019 bericht dat zij de bankrelatie met Consumenten beëindigt en dat zij in het Incidentenregister genoteerd heeft dat op hun en-/of-rekening geld is bijgeschreven dat afkomstig is van fraude. Consumenten hebben hiertegen bezwaar gemaakt, waarna de Bank de registratie uit het Incidentenregister verwijderd heeft. De Bank heeft wel registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) opgenomen, voor de duur van acht jaar.
- 2.3 In de periode dat de gegevens van Consumenten in het Incidentenregister vermeld waren, hebben zij bij een andere bank geprobeerd een rekening te openen. Deze aanvraag is afgewezen in verband met de registratie in het Incidentenregister. Toen Consumenten bij de Bank een basisrekening aanvroegen, werd deze aanvankelijk ook afgewezen. Later heeft de Bank hen wel een basisrekening gegeven.
- 2.4 Op het gebruik van de en-/of-rekeningen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard. Relevante bepalingen uit de ABV zijn in de bijlagen opgenomen (zie de bijlagen).

### *De klacht en vordering*

- 2.5 Consumenten beklagen zich over de beëindiging van hun en-/of-rekening en de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Zij erkennen dat hun zoon als geldezel gefungeerd heeft voor de ontvangst van geld dat frauduleus bleek te zijn, maar stellen zich op het standpunt dat zij geprobeerd hebben om de schade te beperken door het bedrag van € 1.000,- veilig te stellen.
- 2.6 De dag dat de zoon zijn betaalgegevens afgestaan heeft, zag hij al in dat hij dit niet had moeten doen. Hij heeft geprobeerd zijn betaalpas of betaalrekening te blokkeren, maar de Bank werkte daar niet aan mee omdat hij minderjarig was en het verzoek door zijn ouders moest worden gedaan.

De zoon durfde zijn ouders echter niet te benaderen, zodat Consumenten enige tijd later pas ontdekten dat er verschillende transacties hadden plaatsgevonden op de betaalrekening van de zoon. Consumenten hebben contact gezocht met de Bank, maar de Bank verwees Consumenten naar de politie voor het doen van aangifte. Tot tweemaal toe heeft de politie de zaak echter niet in behandeling genomen, zodat Consumenten zelf geprobeerd hebben het bedrag van € 1.000,- veilig te stellen door het over te maken naar hun eigen en-/of-rekening, aangezien de betaalpas van de zoon nog steeds niet geblokkeerd was. Omdat Consumenten in een schuldsaneringstraject zitten, waren zij bang dat het bedrag van € 1.000,- afgeschreven zou kunnen worden of dat er beslag op gelegd zou kunnen worden. Zij hebben het daarom contant opgenomen om thuis te bewaren, met de bedoeling om het terug te betalen zodra een en ander opgehelderd was en in orde gemaakt was. Zij hebben aan de Bank aangeboden het in overleg terug te storten op een door de Bank gewenste rekening. Zowel de zoon als Consumenten hebben dus zo snel mogelijk openheid van zaken gegeven en Consumenten zijn ervan overtuigd dat hun zoon na deze ervaring geen tweede keer aan een dergelijke praktijk zal meewerken.

- 2.7 Het feit dat Consumenten geen nieuwe rekening konden openen toen hun gegevens nog in het Incidentenregister vermeld waren terwijl hun en-/of-rekening bij de Bank geblokkeerd was, had ernstige gevolgen voor hen. Consumenten konden noodzakelijke periodieke betalingen niet doen, zoals huur, zorgpremie, telefoon- en energiekosten. Daardoor hebben zij betalingsachterstanden opgelopen. Ook konden werkgevers geen salarisbetalingen doen. Door de betalingsachterstand heeft de energieleverancier het contract met Consumenten beëindigd en de energielevering afgesloten. Zij hebben daarna een nieuw contract moeten afsluiten.
- 2.8 Consumenten vorderen dat de Bank de bankrelatie met hen herstelt en hun gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verwijdert.

#### *Het verweer*

- 2.9 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de Bank de registraties uit de Gebeurtenissenadministratie en IVR moet verwijderen en of zij de en-/of-rekening van Consumenten mocht beëindigen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank de registraties niet hoeft te verwijderen en dat de beëindiging van de en-/of-rekening toegestaan was. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

### *Toetsingskader voor de registraties*

- 3.2 Vaststaat dat de persoonsgegevens van Consumenten in het IVR zijn geregistreerd na de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming op 25 mei 2018 (AVG, zie voor de relevante bepalingen van de AVG en van de hierna genoemde wet- en regelgeving de bijlagen). Op de verwerking van persoonsgegevens zijn daarom de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van toepassing.
- 3.3 De Bank heeft de rechtmatigheid van de verwerking van de persoonsgegevens van Consumenten gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 2010 (hierna: de GVPFI). Deze was gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp). 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.<sup>1</sup>
- 3.4 De gegevens van Consumenten zijn geregistreerd in verband met het geld dat afkomstig is uit fraude en dat via de rekening van de zoon op hun rekening gestort is. De fraude waaruit het geld afkomstig is, is een strafbaar feit. Wanneer de Bank de persoonsgegevens van Consumenten in het IVR heeft geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van Consumenten bij strafbare feiten, geldt het volgende. Volgens artikel 10 AVG in verbanding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de Bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkenen (in dit geval Consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.
- 3.5 Volgens de Hoge Raad geldt bovendien als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen.

---

<sup>1</sup> Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2019-1076 (deze uitspraak en de andere uitspraken van de Geschillencommissie Kifid zijn te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.<sup>2</sup> Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.<sup>3</sup> Verder moet de registratie in het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

- 3.6 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 (artikel 5.5.1 GVPFI). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkenen worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de personen die waren betrokken bij een 'gebeurtenis'.

*Zijn de registraties gerechtvaardigd?*

- 3.7 Tussen partijen staat vast dat de zoon van Consumenten als geldezel opgetreden is en dat Consumenten het bedrag van € 1.000,- vervolgens naar hun en-/of-rekening overgemaakt hebben terwijl zij wisten dat dit bedrag afkomstig was van fraude. De en-/of-rekening van Consumenten is dus betrokken bij geld dat afkomstig is uit fraude. Fraude is een verzamelterm voor verschillende strafbare feiten. Aangezien tussen partijen vaststaat dat het geld afkomstig is uit fraude, is er sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit. De strafrechtelijke gegevens staan dus in voldoende mate vast.
- 3.8 De Commissie is van oordeel dat het feit dat het bedrag van € 1.000,- op de en-/of-rekening van Consumenten terechtgekomen is een gebeurtenis is die de zorg en aandacht van de Bank nodig had en dat de Bank mocht overgaan tot registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

---

<sup>2</sup> Zie HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 onder 4.4 (dit arrest en de andere jurisprudentie met een ECLI-nummer zijn te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)).

<sup>3</sup> Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en Geschillencommissie Kifid 2016-061.

*Proportionaliteit en subsidiariteit*

- 3.9 Consumenten hebben gesteld dat zij betrokken zijn geraakt bij het frauduleus verkregen geld omdat zij dit geld wilden veiligstellen. Zij hebben reeds in de interne klachtenprocedure aangeboden om het bedrag van € 1.000,- terug te boeken. Aanvankelijk heeft de Bank daar niet op gereageerd, maar in de procedure bij Kifid heeft de Bank Consumenten alsnog in de gelegenheid gesteld om het bedrag van € 1.000,- terug te boeken naar de benadeelde.
- 3.10 De stellingen van Consumenten over het veiligstellen en terugboeken van het bedrag van € 1.000,- zijn omstandigheden die meewegen in de vraag of de registraties proportioneel zijn. Proportionaliteit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkenen heeft. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn.
- 3.11 Nadat Consumenten in mei 2020 door de Bank in de gelegenheid gesteld werden om het bedrag van € 1.000,- terug te storten, meldde de advocaat van Consumenten begin juni 2020 dat dit nog niet gelukt was. Het was namelijk tijdelijk op de rekening van de meerderjarige dochter van Consumenten gestald (hierna: de dochter). Omdat de dochter een nieuwe betaalpas nodig had, maar daar geen toegang toe had omdat zij in het buitenland was, nam dit enige tijd in beslag. Eind juni berichtte de advocaat dat Consumenten geprobeerd hebben het geld terug te boeken, maar dat zij de daarvoor benodigde medewerking niet kregen van de bank van de benadeelde. Met tussenkomst van de Bank zijn op 10 augustus 2020 de benodigde gegevens alsnog verkregen. Op 13 augustus 2020 berichtte de advocaat dat hij Consumenten gevraagd heeft het geld over te maken, maar vervolgens geen contact meer met hen kon krijgen. Consumenten kregen vervolgens een laatste termijn om het geld over te maken, uiterlijk op 24 augustus 2020. Op 31 augustus 2020 heeft de advocaat bericht dat Consumenten niet in staat waren het bedrag van € 1.000,- terug te storten, omdat het in het huishouden verbruikt is. Hij heeft toegelicht dat zij enkele dringende uitgaven moesten doen vanwege lekkages en kortsluiting. Consumenten hadden verwacht met een belasting-teruggave het tekort op te kunnen vangen, maar deze teruggave is geblokkeerd vanwege het schuldsaneringstraject waarin zij zich bevinden.
- 3.12 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat, in verband met de gang van zaken zoals vermeld in overweging 3.11, het ervoor moet worden gehouden dat Consumenten de fraude bevorderd hebben dan wel hierbij behulpzaam zijn geweest. De Bank vindt het verhaal van Consumenten niet (langer) geloofwaardig en voelt zich op het verkeerde been gezet. Zij kan de waarheid van het verhaal van Consumenten niet toetsen, omdat de onderbouwing daarvan ontbreekt. Wel is volgens de Bank duidelijk dat de verklaring dat de dochter het geld eind juni enkel nog maar hoefde over te maken, niet strookt met de verklaring van 31 augustus 2020, dat al het geld in het huishouden zou zijn verbruikt.

Consumenten zijn in de gelegenheid gesteld om op dit verweer van de Bank te reageren, maar zij hebben daarvan afgezien.

- 3.13 Gelet op de ontwikkelingen in mei tot en met augustus 2020 is voor de Commissie niet komen vast te staan dat Consumenten het bedrag van € 1.000,- naar hun en-/of-rekening overgemaakt hebben om het veilig te stellen; het lijkt er eerder op dat zij dit hebben gedaan om, zoals later ook bleek, eigen betalingen en uitgaven mee te kunnen doen. Zij hebben dit bovendien uit het zicht van de bewindvoerder in hun schuldsanering gedaan; dit kan een grond zijn om die regeling te beëindigen. De stellingen van Consumenten hierover brengen niet mee dat de Commissie de registraties disproportioneel acht. Het belang om deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie op te nemen en de eigen organisatie hierop opmerkzaam te maken door een melding in het IVR, weegt zwaarder dan de belangen van Consumenten bij verwijdering van deze registraties. Dat Consumenten enige tijd geen nieuwe rekening konden openen, weegt niet mee in de proportionaliteit van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dit was immers een gevolg van de toenmalige registratie in het Incidentenregister en niet van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie of het IVR.
- 3.14 De Commissie is van oordeel dat de registraties proportioneel zijn en dat de duur van acht jaar tevens proportioneel is. Daarbij neemt zij in overweging dat de registraties intern van aard zijn. Hoewel dit meebrengt dat Consumenten niet langer gebruik kunnen maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt, worden Consumenten niet belemmerd in hun mogelijkheden om bij een andere financiële instelling een financiële dienst af te nemen.
- 3.15 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 het 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 dan ook voldaan.

#### *Verduistering*

- 3.16 De Bank heeft in haar verweerschrift gesteld dat er in verband met het verbruiken van het bedrag van € 1.000,- in de huishouding zelfs sprake is van verduistering, wat een strafbaar feit is. Het is onduidelijk welke gevolgen de Bank aan deze stellingname verbonden heeft en of zij deze kwalificatie in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen heeft. Nu de Bank de opmerking dat er sprake is van verduistering in slechts in een enkele zin in het verweerschrift opgenomen heeft, rijst de vraag of voldaan is aan de informatieverplichting van artikel 13 AVG en de zorgvuldigheidsvereisten die aan de registratie van persoonsgegevens gesteld worden.

Consumenten hebben echter de mogelijkheid gekregen om (bij monde van hun advocaat) op het verweerschrift te reageren, zodat er gelegenheid was voor hoor en wederhoor.<sup>4</sup> Daarenboven is de Commissie van oordeel dat de opmerking van de Bank dat er sprake is van verduistering, hoewel denkbaar, door de Bank onvoldoende onderbouwd is en om die reden niet is komen vast te staan. Er is dus geen sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van een strafbaar feit. Voor zover de Bank in enig register opgenomen heeft dat er sprake is van verduistering, dient dat daaruit verwijderd te worden.

*Mocht de Bank de en-/of-rekening van Consumenten beëindigen?*

- 3.17 Bij de beoordeling van de klacht over de beëindiging van de en-/of-rekening geldt als uitgangspunt dat de Bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie met Consumenten op te zeggen. Deze bevoegdheid is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 ABV (zie de bijlagen). Op grond van die bepaling staat het de Bank vrij de relatie met Consumenten op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan Consumenten is medegedeeld. De rechten en verplichtingen van partijen worden echter niet alleen bepaald door afspraken die zij zijn overeengekomen, maar ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheerst. De Bank diende dan ook, mede gelet op de op haar rustende zorgplicht, rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van Consumenten. 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 Consumenten rekening houdt (zie de bijlagen). 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 bijlagen). 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.<sup>5</sup>
- 3.18 De Bank heeft naar voren gebracht dat zij het vertrouwen in Consumenten is verloren. Gelet op het feit dat het bedrag van € 1.000,- uit fraude afkomstig is en gelet op de gang van zaken in mei tot en met augustus 2020, is de Commissie van oordeel dat dit gebrek aan vertrouwen volledig te begrijpen is. De bancaire relatie (en dus de bijbehorende en-/of-rekening) mocht dan ook om die reden beëindigd worden. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

---

<sup>4</sup> Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2020-736 onder 4.6.

<sup>5</sup> Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2017-267; Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031.



#### **4. De beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR niet hoeft door te halen, maar dat die registraties wel in overeenstemming moeten zijn of binnen twee weken in overeenstemming worden gebracht met wat is bepaald in overweging 3.16, laatste volzin.

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

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

**Bijlage I – overzicht van e-mails tussen de advocaat van Consumenten, de Bank en Kifid**

<b>Datum/tijdstip</b>	<b>Van/naar</b>
30-04-2020 / 16:01 uur	Van de Bank naar Kifid en de advocaat van Consumenten
07-05-2020 / 16:11 uur	Van de advocaat van Consumenten naar de Bank
04-06-2020 / 17:57 uur	Van de advocaat van Consumenten naar de Bank
05-06-2020 / 10:02 uur	Van de Bank naar de advocaat van Consumenten en Kifid
29-06-2020 / 11:24 uur	Van de advocaat van Consumenten naar de Bank en Kifid
05-08-2020 / 12:49 uur	Van de advocaat van Consumenten naar Kifid en de Bank
10-08-2020 / 08:32 uur	Van de Bank naar de advocaat van Consumenten en Kifid
13-08-2020 / 19:07 uur	Van de advocaat van Consumenten naar de Bank
18-08-2020 / 09:18 uur	Van de Bank naar Kifid
19-08-2020 / 13:01 uur	Van Kifid naar de Bank en de advocaat van Consumenten, met de bijbehorende brief aan Consumenten.
31-08-2020 / 17:34 uur	Van de advocaat van Consumenten aan de Bank en Kifid

## **Bijlage 2 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden**

### Algemene Verordening Gegevensbescherming

#### **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.*

#### **Artikel 13**

##### **Te verstrekken informatie wanneer persoonsgegevens bij de betrokkene worden verzameld**

*1. Wanneer persoonsgegevens betreffende een betrokkene bij die persoon worden verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens al de volgende informatie:*

*a) de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke;*

*b) in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming;*

*c) de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd, alsook de rechtsgrond voor de verwerking;*

*d) de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, indien de verwerking op artikel 6, lid 1, punt f), is gebaseerd;*

*d) in voorkomend geval, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens;*

e) in voorkomend geval, dat de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een derde land of een internationale organisatie; of er al dan niet een adequaatheidsbesluit van de Commissie bestaat; of, in het geval van in artikel 46, artikel 47 of artikel 49, lid 1, tweede alinea, bedoelde doorgiften, welke de passende of geschikte waarborgen zijn, hoe er een kopie van kan worden verkregen of waar ze kunnen worden geraadpleegd.

2. Naast de in lid 1 bedoelde informatie verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens de volgende aanvullende informatie om een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen:

a) de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;

b) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen de verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid;

c) wanneer de verwerking op artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), is gebaseerd, dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan;

d) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;

e) of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is dan wel een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, en of de betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt;

f) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

3. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke voornemens is de persoonsgegevens verder te verwerken voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene vóór die verdere verwerking informatie over dat andere doel en alle relevante verdere informatie als bedoeld in lid 2.

4. De leden 1, 2 en 3 zijn niet van toepassing wanneer en voor zover de betrokkene reeds over de informatie beschikt.

### Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming

#### **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

### **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. 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 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.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan. 3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

## Burgerlijk wetboek, 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.