

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0878
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. P.J. Neijt, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 maart 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 29 september 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Registratie persoonsgegevens. Naar aanleiding van het door de bank ingestelde cliëntenonderzoek naar de particuliere rekeningen van de consument (zoals bedoeld in artikel 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)) heeft de bank de bankrelatie met de consument beëindigd en diens persoonsgegevens geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar. De consument vordert herstel van de bankrelatie en verwijdering van zijn gegevens uit deze registers. De commissie is van oordeel dat de bank op goede gronden gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid de bankrelatie met de consument te beëindigen. De consument heeft namelijk zijn particuliere rekeningen voor zakelijke doeleinden gebruikt. Alhoewel het voor de afwijzing van dit onderdeel van de vordering niet nodig is, merkt de commissie op dat de consument onvoldoende en niet onderbouwd antwoord heeft gegeven op de vragen van de bank in het kader van het verrichte cliëntenonderzoek. Gelet op de hiervoor genoemde gronden wordt ook de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens afgewezen. Aangezien de consument geheel in het ongelijk wordt gesteld, is er geen aanleiding de bank in de proceskosten te veroordelen.

I. Mondelinge behandeling

De commissie heeft de klacht op 29 september 2021 behandeld op een hoorzitting. De consument die toen niet aanwezig was, werd vertegenwoordigd door de heer mr. J.P. Bakker (advocaat). De bank was eveneens aanwezig.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument is als managing director werkzaam bij bedrijf Y.

Op een op naam van bedrijf Y gestelde factuur van 1 oktober 2019 staat dat bedrijf X vanwege de aankoop van machines € 1.360.000,- moet betalen. Verder staat de naam van de consument op die factuur en het nummer van diens bij de bank aangehouden particuliere betaalrekening (verder: betaalrekening). Dit factuurbedrag is op 1 oktober 2019 op de betaalrekening van de consument bijgeschreven. Z heeft de factuur betaald. Z mailt het bedrijf Y op 2 oktober 2019 hierover dat hij daarmee heeft gehandeld conform afspraak met A van bedrijf X en *“aan zijn verplichtingen heeft voldaan en daarmee zijn schuld [heeft] ingelost”*. Verder staat er in die mail dat de machines aan A van bedrijf X kunnen worden geleverd. Op 9 oktober 2019 is € 1.360.000,- naar de eveneens bij de bank aangehouden (particuliere) spaarrekening (verder spaarrekening) van de consument overgemaakt. Op 9 december 2019 heeft de FIOD een derdenbeslag op het tegoed van de betaalrekening van de consument gelegd. De bank heeft vervolgens in het kader van cliëntenonderzoek (vergelijk artikel 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)) onderzoek verricht naar het rekeningengebruik van de consument en diens rekeningen geblokkeerd. De bank heeft de consument hierbij laten weten dat als de gevraagde informatie niet, niet op tijd of onvolledig wordt aangeleverd de bank genoodzaakt zal zijn de bankrelatie te heroverwegen. De bank heeft de consument schriftelijk op 27 maart 2020 meegedeeld dat de toegestuurde informatie niet het benodigde inzicht in zijn rekeninggebruik heeft gegeven en daarom de bankrelatie wordt beëindigd op grond van artikel 2 lid 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 juncto artikel 35 van die voorwaarden. Tot slot heeft de bank in die brief geschreven dat de persoonsgegevens van de consument in het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar zijn geregistreerd. De consument vordert herstel van de bancaire relatie en verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR. Ter zitting heeft de consument gevorderd dat de bank in de kosten van de procedure wordt veroordeeld.

3. Beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

4. Gronden voor de beslissing

Gelet op artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (verder AV), geldt dat de bank de overeenkomst met de consument kan beëindigen. De bank heeft als grond daarvoor onder andere aangevoerd dat de rekeningen voor zakelijke doeleinden zijn gebruikt. De commissie is met de bank van oordeel dat van dergelijk gebruik sprake is geweest. Op de factuur is vermeld dat het factuurbedrag kan worden overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Verder is na die bijschrijving het factuurbedrag naar de spaarrekening van de consument overgeboekt.

Daarmee is sprake van een zakelijk gebruik van de bij de bank aangehouden rekeningen van de consument. Een dergelijk gebruik is op zichzelf voldoende grond voor opzegging van de bankrelatie omdat aan de toepassing van artikel 35 AV geen zware eisen worden gesteld.

Ten overvloede wordt opgemerkt dat de consument onvoldoende en niet onderbouwd antwoord heeft gegeven op de vragen van de Bank in het kader van haar cliëntenonderzoek (vgl. artikel 3 Wwft).

Ten aanzien van de registratie in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie voor een periode van acht jaar, geldt het volgende. Naar het oordeel van de commissie komt de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens uit beide genoemde bestanden niet voor toewijzing in aanmerking. De bank mocht de persoonsgegevens daarin opnemen omdat sprake is van oneigenlijk gebruik van de privérekening en van ongebruikelijke transacties. De hiervoor genoemde gronden, die de zorg en aandacht van de bank behoeven, zijn daarvoor op zichzelf voldoende. Aangezien de consument geheel in het ongelijk is gesteld, bestaat er geen aanleiding voor veroordeling van de bank in de proceskosten.

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

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.