

ECLI:NL:RBDHA:2024:14477

Instantie	Rechtbank Den Haag
Datum uitspraak	09-09-2024
Datum publicatie	12-09-2024
Zaaknummer	C/09/662309 / HA RK 24-104
Rechtsgebieden	Burgerlijk procesrecht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig Beschikking
Inhoudsindicatie	AVG. Verzoek om meer informatie over de reden van door de bank ingesteld cliëntonderzoek afgewezen.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

Uitspraak

—

beschikking

RECHTBANK DEN HAAG

Team handel

zaaknummer / rekestnummer: C/09/662309 / HA RK 24-104

Beschikking van 9 september 2024

in de zaak van

[verzoeker], te [woonplaats],

verzoeker,

in persoon verschenen,

tegen

BUNQ B.V., te Amsterdam,

verweerster,

advocaten mr. I.J. de Laat en mr. R.A. Siebelink te Amsterdam.

Partijen worden hierna [verzoeker] en Bunq genoemd.

1 De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het op 5 februari 2024 ontvangen verzoekschrift, met bijlagen A tot en met D;
- de brief van 27 maart 2024 van Bunq;
- de brief van 10 april 2024 van Bunq;
- de e-mail van 28 mei 2024 van [verzoeker] ;
- de e-mail van 30 mei 2024 van [verzoeker] ;
- de e-mail van 10 juni 2024 van [verzoeker] ;
- het op 3 juli 2024 ontvangen verweerschrift, met producties.

1.2. Op 11 juli 2024 is de zaak besproken tijdens de mondelinge behandeling. Daarbij waren aanwezig:

- [verzoeker] in persoon;
- namens Bunq: mevrouw [naam] (legal counsel bij Bunq), samen met mr. De Laat voornoemd.

Beide partijen hebben spreekantekeningen overlegd. De griffier heeft tijdens de mondelinge behandeling aantekeningen gemaakt van wat er tijdens de zitting is besproken.

1.3. Aan partijen is meegedeeld dat uiterlijk op 9 september 2024 beschikking wordt gewezen.

2 De feiten

2.1. [verzoeker] is klant van Bunq en heeft meerdere bankrekeningen bij Bunq.

2.2. Op 13 november 2023 heeft Bunq per WhatsApp aan [verzoeker] gevraagd om uiterlijk op 27 november 2023 documenten toe te sturen aan Bunq. In dit bericht staat:

[] In the interest of your accounts safety, we regularly monitor the activity and transactions on bunq accounts.

That's why we kindly ask you to provide documents about your source(s) of income before 2023-11-27.

Accepted documents are

recent salary payslip

employment contract

tax declaration

bank statement of another account of yours no older than 3 months

another document clarifying the source of the money received on your bunq account, not older than 3 months

Once you provide the requested documents, our team will review your response and get back to you in 2-4 business days.

[]

2.3. Op 17 november 2023 en 21 november 2023 heeft Bunq per WhatsApp een reminder verstuurd aan [verzoeker] om de gevraagde documenten toe te sturen. [verzoeker] heeft niet op deze berichten

gereageerd.

- 2.4. Op 24 november 2023 heeft Bunq de bankrekeningen van [verzoeker] geblokkeerd. Bunq heeft [verzoeker] daarvan per WhatsApp op de hoogte gesteld. [verzoeker] heeft diezelfde dag de door Bunq op 13 november 2023 gevraagde documenten aan Bunq toegestuurd, waarop Bunq de blokkade van de bankrekeningen van [verzoeker] heeft opgeheven.
- 2.5. Op 29 november 2023 heeft [verzoeker] Bunq schriftelijk (op grond van artikel 12 en 15 eerste lid van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna: AVG) verzocht om inzage in gegevens over hem in het algemeen en gegevens die over hem zijn verwerkt in kader van de blokkering van zijn rekeningen.
- 2.6. Op 2 januari 2024 heeft Bunq in reactie op het inzageverzoek van [verzoeker] verschillende gegevens die Bunq van [verzoeker] heeft verwerkt aan [verzoeker] verstrekt.
- 2.7. Op 5 januari 2024 heeft [verzoeker] de functionaris gegevensbescherming van Bunq per e-mail benaderd. In dit bericht staat:

[] Uit uw reactie blijkt dat Bunq stelt dat er momenteel geen persoonsgegevens door Bunq worden verwerkt met betrekking tot de blokkade van mijn rekening en dat eventuele logica achter de besluitvorming niet uitgelegd kan worden. Omdat ik het niet geloofwaardig vind dat Bunq geen enkele boekhouding of logs bijhoudt over dergelijke ingrijpende handelingen, ben ik van plan om naar de rechter te stappen om de gebrekkige inzage op te laten lossen. Ik verzoek Bunq daarom onder artikel 18 van de AVG om al mijn persoonsgegevens die relevant zijn voor mijn inzageverzoek veilig te stellen en te voorkomen dat deze worden gewist.

Mocht u per abuis vergeten zijn een bijlage met de gevraagde informatie bij te voegen verzoek ik u die voor 10 januari 2024 aan mij te verstrekken.[]

- 2.8. Op 31 januari 2024 heeft Bunq aan [verzoeker] laten weten zijn verzoek te hebben ontvangen en zijn gegevens niet te zullen verwijderen.
- 2.9. Op 5 februari 2024 heeft [verzoeker] onderhavig verzoekschrift ingediend.
- 2.10. Op 10 april 2024 heeft Bunq aan [verzoeker] aanvullende gegevens verstrekt die Bunq in relatie tot [verzoeker] heeft verwerkt. Het gaat daarbij om naam, contactgegevens, nationaliteit, aantal betalingen en risicoscore van [verzoeker] en de documentatie die [verzoeker] zelf heeft aangeleverd om (de herkomst van) zijn inkomsten vast te stellen. Ook heeft Bunq meegedeeld welke online publieke bronnen over [verzoeker] door Bunq zijn geraadpleegd.
- 2.11. Op 23 april 2024 heeft Bunq een nadere toelichting aan [verzoeker] verstrekt omtrent de blokkering van zijn rekeningen. Daarbij heeft Bunq toegelicht dat de reden dat een cliëntenonderzoek naar hem is ingesteld een hit van het Transactie Monitoringsysteem op een bepaalde betalingstransactie van [verzoeker] is geweest.
- 2.12. Bunq heeft [verzoeker] niet opgenomen in enig (verwijzings-) register.

3 Het verzoek en het verweer

- 3.1. [verzoeker] verzoekt dat Bunq wordt opgedragen om hem volledige inzage in zijn persoonsgegevens te verschaffen, inclusief alle informatie die staat gespecificeerd in artikel 15 AVG. Zonder het verzoek te beperken tot deze specifieke elementen gaat het [verzoeker] in bijzonder om de volgende informatie:

1. een kopie van alle persoonsgegevens die betrekking hebben op de volgende aspecten:
 - a. informatie over [verzoeker] die aanleiding is geweest voor de controle en de daarop volgende blokkade en opheffing van de blokkade;
 - b. informatie die over [verzoeker] is verwerkt als onderdeel van het besluitvormingsproces rondom de blokkade en de opheffing daarvan, inclusief de opmerkingen van medewerkers over [verzoeker] , risicoprofielen die zijn opgesteld en informatie die met derde partijen is uitgewisseld;
 2. indien de persoonsgegevens van [verzoeker] zijn ontvangen door derde partijen, inzage in deze gegevens, evenals inzage in de ontvangers binnen Bunq waarbij de functieomschrijving of naam van de afdeling van de ontvanger voldoende informatie is;
 3. indien er persoonsgegevens van [verzoeker] van externe bronnen zijn ontvangen, inzage in wat die bronnen zijn, ook als het gaat om openbare bronnen;
 4. indien er gebruik is gemaakt van geautomatiseerde besluitvorming of gerelateerde verwerkingen zoals het toekennen van risicoprofielen wil [verzoeker] betekenisvolle inzage in de logica van de verwerking en de voorziene gevolgen van deze verwerking.
- Tot slot verzoekt [verzoeker] Bunq te veroordelen in de kosten van deze procedure.

- 3.2. Daartoe voert [verzoeker] samengevat het volgende aan. Bunq heeft een cliëntenonderzoek ingesteld. Daarbij is Bunq onzorgvuldig te werk gegaan; drie dagen voor het verstrijken van de termijn waarbinnen [verzoeker] documenten moest aanleveren werden al zijn rekeningen geblokkeerd door Bunq. [verzoeker] wil weten waarom hij aan het onderzoek is onderworpen. Bunq heeft weliswaar enige informatie verstrekt over de gegevens die zij over [verzoeker] heeft verwerkt en over de blokkade, maar die informatie is niet compleet of niet concreet genoeg. [verzoeker] weet namelijk nog steeds niet waarom zijn rekeningen geblokkeerd zijn geweest. Er is sprake geweest van geautomatiseerde besluitvorming. Op grond van de AVG moet Bunq [verzoeker] tekst en uitleg geven bij de onderliggende logica van het systeem dat Bunq daarvoor gebruikt.
- 3.3. Bunq voert verweer tegen het verzoek van [verzoeker] . In de eerste plaats stelt Bunq stelt dat zij voldoende tegemoet is gekomen aan het inzageverzoek van [verzoeker] en dat het haar niet vrij staat om meer informatie over het cliëntenonderzoek, met name de opzet daarvan, te verstrekken dan zij tot nu toe heeft gedaan. In de tweede plaats stelt zij dat er geen sprake is geweest van geautomatiseerde besluitvorming, zodat er ook geen grond bestaat om [verzoeker] inzage te moeten geven in de onderliggende logica van het Transactie Monitoringsysteem. Tot slot stelt Bunq dat zij, met een beroep op de uitzonderingsgronden van artikel 41 Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG), geen verdere inzage hoeft te verlenen met het oog op het voorkomen van strafbare feiten en het beschermen van bedrijfsgeheimen. Bunq moet voldoen aan de plichten die voor haar voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) en maakt daarbij onder andere gebruik van haar Transactie Monitoringsysteem. Het prijsgeven van de werking van dat systeem en de besluitvorming daaromtrent levert een risico op dat kwaadwillende personen het systeem zullen omzeilen.

4 De beoordeling

Vooraf

- 4.1. Bunq heeft voordat de termijn die zij aan [verzoeker] had gegund om informatie te verschaffen en zonder enige concrete waarschuwing vooraf, de rekeningen van [verzoeker] geblokkeerd. [verzoeker] verkeerde in onzekerheid wanneer zijn rekeningen weer toegankelijk zouden zijn en belangrijke termijngebonden betalingen (zoals zijn hypotheekverplichting) tijdig zou kunnen betalen. [verzoeker] heeft hierover een klacht willen indienen, maar hij kon geen informatie vinden over een interne klachtenprocedure bij Bunq. Ook tijdens de mondelinge behandeling kon Bunq niet concretiseren waar [verzoeker] informatie over deze procedure kan vinden. In dat licht acht de rechtbank de onvrede en ergernis die in het onderhavige verzoek van [verzoeker] en diens toelichting ter zitting duidelijk

doorklinkt, volkomen begrijpelijk.

Het resterende verzoek

- 4.2. Na indiening van het verzoekschrift heeft Bunq meer informatie aan [verzoeker] toegestuurd over de gegevens zij die over hem heeft verwerkt. Daarmee is Bunq tegemoet gekomen aan de verzoeken van [verzoeker] zoals geformuleerd onder 2 (welke persoonsgegevens van Bunq derde partijen en verschillende afdelingen binnen Bunq hebben ontvangen) en 3 (persoonsgegevens die van externe bronnen zijn ontvangen) van zijn verzoek. Omdat [verzoeker] deze informatie heeft ontvangen van Bunq zal de rechtbank deze verzoeken afwijzen bij gebrek aan belang.
- 4.3. De verzoeken die nog beoordeling behoeven zijn de verzoeken zoals geformuleerd onder 1 (informatie over [verzoeker] die aanleiding vormde en is verwerkt in kader van de blokkade) en 4 (inzage in de logica en verwerking van geautomatiseerde besluitvorming). De vraag die de rechtbank moet beantwoorden is of Bunq op grond van artikel 15 AVG nog meer informatie aan [verzoeker] dient te verstrekken dan zij tot nu toe heeft gedaan en of Bunq bij de blokkade van de rekeningen van [verzoeker] gebruik heeft gemaakt van geautomatiseerde besluitvorming. Volgens [verzoeker] is dat het geval. Samengevat komt het er op neer dat [verzoeker] wil weten wat de reden is dat hij door het Transactie Monitoringssysteem is *geflagd*, hoe dit systeem werkt, wat de achtergrond is van het toekennen van zijn risicoscore, waarom zijn rekeningen zijn geblokkeerd en waarom de blokkade weer is opgeheven.

De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:

Het beoordelingskader

- 4.4. Op grond van artikel 15 AVG heeft een betrokkene recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens. Zo kan een betrokkene controleren of die gegevens juist zijn en rechtmatig zijn vastgelegd.
- 4.5. Op grond van artikel 22 AVG heeft de betrokkene het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, gebaseerd besluit waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of dat hem anderszins in aanmerkelijke mate treft.
- 4.6. Op grond van artikel 23 AVG kan er (door middel van nationale bepalingen) een uitzondering worden gemaakt op (onder andere) het recht op inzage zoals dat in artikel 15 AVG is geformuleerd. In artikel 41 Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) wordt invulling gegeven aan de beperkingsmogelijkheden die artikel 23 AVG biedt, waarbij steeds geldt dat een beperking noodzakelijk en evenredig moet zijn. De voor deze zaak relevante beperkingen zijn opgenomen in artikel 41 UAVG lid 1 sub d) de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, met inbegrip van de bescherming tegen en de voorkoming van gevaren voor de openbare veiligheid en in artikel 41 UAVG lid 1 sub i) de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.
- 4.7. De AVG geeft geen definitie van de term geautomatiseerd besluit. Een definitie kan wel worden gevonden in de richtsnoeren van het European Data Protection Board, een onafhankelijk Europees orgaan dat toeziet op consequente toepassing van de AVG. In Richtsnoeren inzake geautomatiseerde individuele besluitvorming en profilering voor de toepassing van Verordening (EU) 2016/679 (WP251rev.01) staat in hoofdstuk 1 onder B de volgende definitie: *uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming is het nemen van besluiten met technologische middelen en zonder menselijke tussenkomst*. De rechtbank gaat uit van deze definitie.

Wel of geen geautomatiseerd besluit

- 4.8. Omdat het debat tussen partijen zich vooral heeft toegespitst op de vraag of er sprake is geweest van geautomatiseerde besluitvorming door Bunq, zal de rechtbank deze vraag als eerst beantwoorden.
- 4.9. Bunq is op grond van artikelen 3 en 8 Wwft verplicht (verscherpt) cliëntenonderzoek uit te voeren, ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme. Om aan deze verplichting te voldoen maakt Bunq gebruik van haar Transactie Monitoringssysteem. Door Bunq is toegelicht dat [verzoeker] aan een verscherpt cliëntenonderzoek is onderworpen omdat het Transactie Monitoringssysteem een hit gaf op een betalingstransactie van [verzoeker]. [verzoeker] stelt dat er hierbij sprake is geweest van geautomatiseerde besluitvorming en wenst inzage in de onderliggende logica van dit systeem op grond van artikel 15 lid 1 onder h en artikel 22 AVG. De rechtbank is met Bunq echter van oordeel dat er geen sprake is geweest van geautomatiseerde besluitvorming en Bunq hoeft daarom geen inzage te geven in de werking en onderliggende logica van het Transactie Monitoringssysteem. Daartoe is het volgende redengevend.
- 4.10. De hit van het Transactie Monitoringssysteem ontstaat op basis van een algoritme zonder menselijke tussenkomst, zo heeft Bunq toegelicht. Een hit blijft zonder (rechts)gevolg wanneer er geen actie op ondernomen wordt. Bunq heeft uiteengezet dat er menselijke tussenkomst vereist is om te besluiten of naar aanleiding van een hit nadere actie wordt ondernomen. In dit geval heeft een medewerker van Bunq besloten om naar aanleiding van de hit van het Transactie Monitoringssysteem een cliëntenonderzoek te starten. Dat is geen besluit geweest van het systeem zelf. Het daarop volgende onderzoek is door medewerkers van Bunq uitgevoerd, inhoudende het opvragen van documenten, het (ten onrechte te vroeg) blokkeren van de rekeningen van [verzoeker], het beoordelen van de door hem ingestuurde documenten en het weer opheffen van de blokkade. Al deze acties zijn door menselijke tussenkomst uitgevoerd. Naar het oordeel van de rechtbank heeft Bunq met deze toelichting voldoende onderbouwd dat er in het proces van het cliëntenonderzoek geen sprake is geweest van een geautomatiseerd besluit. Dat betekent dat artikel 15 lid 1 onder h en artikel 22 AVG geen grondslag bieden voor [verzoeker] om Bunq te bevelen informatie over de onderliggende logica van het Transactie Monitoringssysteem te geven. Aan bespreking van de door [verzoeker] in dit verband aangevoerde jurisprudentie komt de rechtbank niet toe, omdat deze jurisprudentie ziet op situaties waarin wel sprake is van geautomatiseerde besluitvorming.

Inzage in overige gegevens, een belangenafweging

- 4.11. Het verzoek van [verzoeker] is zo geformuleerd dat hij, ook wanneer er geen sprake is geweest van geautomatiseerde besluitvorming, informatie wenst in te zien over de aanleiding en besluitvorming rondom het cliëntenonderzoek. De rechtbank is van oordeel dat het beroep van Bunq op de uitzonderingsgrond uit artikel 41 lid 1 onder d UAVG (het voorkomen van strafbare feiten) slaagt en dat zij geen nadere gegevens omtrent het cliëntenonderzoek hoeft te verstrekken. Het volgende is daartoe redengevend.
- 4.12. Bunq heeft op grond van de Wwft verschillende verplichtingen om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Bunq heeft toegelicht dat een betalingstransactie van [verzoeker] een hit gaf in het Transactie Monitoringssysteem en Bunq op basis daarvan meende op grond van de Wwft een cliëntenonderzoek in te moeten stellen. Inzage in het proces van informatieverzameling en -selectie alsmede de besluitvorming van Bunq op basis hiervan, kan tot gevolg hebben dat inzicht wordt gegeven in de werking en de triggers van het Transactie Monitoringssysteem. Het bekend worden van deze informatie kan tot gevolg hebben dat kwaadwillende personen kennis vergaren waarmee de werking van het systeem kan worden ondermijnd. De rechtbank is van oordeel dat in deze zaak het belang van Bunq om aan de wettelijke plichten uit de Wwft te voldoen en daarmee bij te dragen aan het voorkomen van strafbare feiten zwaarder weegt dan het individuele belang van [verzoeker] bij concretisering waarom hij is onderworpen aan een cliëntenonderzoek. De rechtbank weegt daarbij mee dat [verzoeker] ervan op de hoogte is gesteld dat een betalingstransactie aanleiding is geweest voor het cliëntenonderzoek en dat hij inzage heeft in alle door hemzelf verrichte betalingstransacties. Daarmee is [verzoeker] dus niet volledig verstoken gebleven van enige vorm van toelichting.

Slotsom

4.13. Al met al luidt de conclusie dat de verzoeken van [verzoeker] zullen worden afgewezen.

Proceskosten

4.14. [verzoeker] heeft ongelijk gekregen, daarom moet hij de proceskosten van Bunq (inclusief nakosten) betalen. De kosten aan de zijde van Bunq worden begroot op:

- griffierecht 688,00
 - salaris gemachtigde 1.196,00 (2 punten x tarief II 598,00)
 - nakosten 178,00 (plus de verhoging zoals vermeld in de beslissing)
- Totaal 2.062,00

5 De beslissing

De rechtbank

5.1. wijst het verzoek af;

5.2. veroordeelt [verzoeker] in de kosten van deze procedure, aan de zijde van Bunq begroot op 2.062,00, te betalen binnen veertien dagen na aanschrijving daartoe. Als [verzoeker] niet tijdig aan de veroordeling voldoet en deze beschikking daarna wordt betekend, dan moet [verzoeker] 92,00 extra betalen, plus de kosten van betekening.

Deze beschikking is gegeven door mr. H.J. Vetter en in het openbaar uitgesproken op 9 september 2024.1