

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0972

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO,  
mr. dr. H. Wammes, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	19 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

### Samenvatting

Beëindiging bankrelatie en interne registraties. Vanwege het gedrag van de consument richting de bank (medewerkers) heeft de bank een aantal maatregelen getroffen. De consument klaagt zich daarover. De commissie heeft per maatregel beoordeeld of de bank die mocht nemen en is tot de conclusie gekomen dat de bank de maatregelen mocht nemen. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

#### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank, inclusief de aanvulling daarop; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie heeft besloten de zaak niet mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een 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 en zijn echtgenote hielden allebei een personeelsspaarrekening aan bij de bank, aangezien de consument in het verleden bij de bank gewerkt heeft. Beide personeelsspaarrekeningen waren en/of-rekeningen op naam van de consument en zijn echtgenote. Daarnaast hielden de consument en zijn echtgenote een en/of-betaalrekening aan bij de bank en was de consument gemachtigd voor de spaarrekening van hun dochter.

Ook hebben de consument en zijn vrouw een hypothecaire geldlening van de bank. Op het gebruik van deze producten van de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing verklaard. Relevante bepalingen uit de ABV zijn in de bijlage opgenomen.

- 2.2 Op 1 november 2022 heeft de consument de winkel van de bank in zijn woonplaats bezocht. De consument heeft toen een bankmedewerker verzocht stukken betreffende zijn rekeningen bij de bank te printen, maar die medewerker wees dat verzoek af. De volgende dag bezocht de consument de winkel weer en heeft hij de prints wel ontvangen.
- 2.3 Op 3 november 2022 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument. In de afsluiting van de brief is de naam van de directievoorzitter van de bank opgenomen. Verder is in die brief opgenomen:

*“Op 2 november 2022 heeft u meerdere contacten gehad met verschillende medewerkers van SNS. Tijdens deze contacten heeft u zich intimiderend gedragen. Eerder zijn er ook al meldingen vastgelegd van contactmomenten waarbij u ongewenst gedrag heeft vertoond. Dit is voor ons onacceptabel. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw gedrag.*

#### **Waarschuwing**

*Gedraagt u zich een volgende keer opnieuw op een dergelijke wijze, dan nemen wij passende maatregelen ter bescherming van onze medewerkers. Dit zou kunnen betekenen dat u een belverbod krijgt en niet meer welkom bent in onze winkels. Uw geldzaken zult u dan digitaal moeten regelen. Ik vertrouw erop dat u het niet zo ver laat komen.*

#### **Tot slot**

*Ik ga ervan uit dat een volgend contact met onze medewerkers op een respectvolle wijze plaats zal vinden.”*

- 2.4 Na ontvangst van de brief van 3 november 2022 heeft de consument meermaals de bank gebeld.
- 2.5 Op 15 november 2022 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument, wederom uit naam van de directievoorzitter. In die brief is opgenomen:

*“De afgelopen weken heeft u veelvuldig telefonisch contact gehad met onze medewerkers. Tijdens deze telefoongesprekken heeft u zich agressief en intimiderend gedragen. U bent voor dit gedrag al eerder gewaarschuwd middels een schriftelijke waarschuwing met dagtekening 3 november 2022. Uw gedrag maakt onze medewerkers bang. Om hen te beschermen krijgt u mag u vanaf heden niet meer in de SNS winkels komen voor de duur van één jaar. Tevens krijgt u een belverbod vanaf 15 november 2022 tot 15 november 2023.*

### **Ook niet welkom bij RegioBank, ASN Bank en BLG wonen**

*SNS is een merk van de Volksbank, net als RegioBank, ASN Bank en BLG wonen. Daarom bent u ook niet meer welkom in de kantoren van de andere merken van de Volksbank.*

### **Hoe nu uw geldzaken regelen?**

*Voortaan kunt u uw geldzaken regelen in Mijn SNS. Wilt u iets regelen dat niet via Mijn SNS kan? Dan kunt u een e-mail sturen naar [info@sns.nl](mailto:info@sns.nl). SNS informeert u dan verder per e-mail. Als u niet tevreden bent met het antwoord op uw vraag kunt u een klacht indienen en ontvangt u reactie van de klachtenafdeling.*

### **Komt u toch? Dan informeren we de politie**

*Komt u toch langs in een van onze SNS Winkels of een winkel van onze andere merken? Dan bent u strafbaar en maakt u zich schuldig aan het misdrijf Huisvredebreuk genoemd in artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht. We bellen dan de politie en u krijgt een proces verbaal. Een kopie van deze brief ligt bij de politie van [de woonplaats van de consument].”*

- 2.6 Op 12 april 2023 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd, die ondertekend is door de directievoorzitter. In deze brief is opgenomen dat de bank de klantrelatie met de consument beëindigt en dat zij de persoonsgegevens van de consument voor de duur van 8 jaar opneemt in haar Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). In de brief van 12 april 2023 is daarnaast onder meer het volgende opgenomen:

*“In de afgelopen jaren hebben zich meerdere incidenten voorgedaan waarbij sprake is geweest van vervelend, intimiderend, agressief, denigrerend en anderszins hinderlijk gedrag van uw kant. Uw gedrag maakt onze collega’s, klanten en andere bezoekers bang. Om hen te beschermen en om verdere escalatie te voorkomen kiezen we ervoor om de klantrelatie met u te beëindigen. (...)*

*Tussen 15 november 2022 en 12 april 2023 hebben we ondanks het belverzoek 23 telefoontjes van uw kant geregistreerd. Daarnaast heeft u vanaf genoemde datum 11 klachten ingediend bovenop de 8 klachten die u heeft ingediend voor 15 november 2022. Naar aanleiding van de vele contactmomenten en de eerder verstuurd brieven heeft u op 5 april 2023 telefonisch contact gehad met Afdeling Veiligheidszaken van De Volksbank. In dit gesprek is u medegedeeld dat de klantrelatie wordt opgezegd en dat dit per aangetekende brief aan u bevestigd zal worden.”*

- 2.7 De drie en/of-rekeningen (twee personeelsspaarrekeningen en een betaalrekening) van de consument en zijn echtgenote zijn door de bank gewijzigd naar rekeningen alleen op naam van de echtgenote. De machtiging van de consument voor de spaarrekening van de dochter is beëindigd. De hypothecaire geldlening is ongewijzigd voortgezet.

- 2.8 Op 20 juni 2023 heeft de Afdeling Veiligheidszaken een brief naar de echtgenote van de consument gestuurd, waarin opgenomen is:

*“We hebben uw papieren met betrekking tot het verwijderen van [de consument] als betrokkene op uw rekeningen in goede orde ontvangen. Hartelijk dank daarvoor. Naar aanleiding hiervan zetten we onderstaande rekeningen vanaf 13 juni 2023 alleen op uw naam voort.*

*(...)*

***We deblokken uw telefoonnummer***

*Dit betekent dat we u vanaf 20 juni 2023 weer in de gelegenheid stellen om met uw vaste telefoonnummer te bellen naar de nummers van de Volksbank. Daarbij spreken we af dat de contacten alleen via [de echtgenote van de consument] verlopen. Dit geldt niet alleen voor de telefonische contacten maar ook voor het mail- en briefverkeer, en voor de bezoeken aan onze SNS Winkels in het land. Daarbij gaan we ervan uit dat de contacten op een prettige en respectvolle verlopen.*

***Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt?***

*Wanneer u de afspraken niet naleeft dan zijn we genoodzaakt uw vaste telefoon opnieuw te blokkeren. Dit doen we ter bescherming van onze medewerkers en om verdere escalatie te voorkomen. Hopelijk hoeft het zover niet te hoeven komen en verlopen de contacten op een voor beide partijen vriendelijke en respectvolle wijze.”*

- 2.9 In de hiervoor besproken periode (vanaf november 2022) hebben de consument en verschillende afdelingen en personen binnen de bank veelvuldig met elkaar gecorrespondeerd en telefonisch contact gehad. Ook heeft een regiodirecteur van de bank (hierna: de regiodirecteur) een bezoek gebracht aan de consument in zijn woning, op 17 maart 2023.

*De klacht en vordering*

- 2.10 De consument klaagt zich over het landelijk winkelverbod dat de bank hem opgelegd heeft, over de beëindiging van de bankrelatie, de opname van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, het belverbod dat de bank hem opgelegd heeft en de verwerking van zijn e-mails en brieven door de bank. Ook klaagt de consument zich over de brief die de afdeling veiligheidszaken van de bank naar zijn echtgenote verzonden heeft (zie overweging 2.8).
- 2.11 Het belverbod had ook zijn weerslag op de echtgenote van de consument, omdat zij door de blokkade van hun telefoonnummer eveneens niet in staat was om te bellen met de bank over haar bankzaken. Op een gegeven moment ontving de echtgenote ontvangstbevestigingen op e-mails die zij niet verstuurd had.

- 2.12 De consument stelt zich op het standpunt dat genoemde maatregelen van de bank te zwaar zijn en dat de kwalificaties die de bank aan het gedrag van de consument geeft te zwaar zijn. Daarbij is van belang dat het gedrag van de bankmedewerkers volgens de consument niet onvolkomen is. Zo heeft een van de medewerkers gezegd dat hij hoopte dat hij de consument nooit meer zou zien, hebben medewerkers tegen de consument geschreeuwd en is tegen de consument gezegd “ga zitten” toen de consument vanwege medische klachten tijdens een gesprek ging staan. Ook verliep het contact met de klachtenafdeling heel moeizaam en hebben bankmedewerkers veel fouten gemaakt volgens de consument. De consument heeft gesteld dat hij door alles wat de bank gedaan heeft kapot gemaakt is.

*Het verweer*

- 2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Inleiding*

- 3.1 De bank heeft vanaf november 2022 diverse maatregelen genomen in relatie tot de consument. De commissie stelt voorop dat zij zich realiseert dat de maatregelen van de bank impact hebben op de consument en zijn echtgenote. Hierna wordt per maatregel besproken of die maatregel genomen mocht worden. Vervolgens gaat de commissie in op de klacht over de verwerking van e-mails en brieven.

*Het belverbod en het winkelverbod*

- 3.2 De consument heeft niet betwist dat hij op 1 en 2 november 2022 de winkel van de bank bezocht heeft en dat in elk geval één van die bezoeken zowel voor de consument als voor de bank niet prettig verlopen is. Ook heeft de consument niet betwist dat hij op (één van) die dagen telefonisch contact gehad heeft met de bank en dat ook dat contact onprettig verliep. Volgens de consument heeft een medewerker toen telefonisch ontkend dat hij tegen de consument gezegd heeft dat hij hoopt hem de komende maanden niet te zien en heeft de consument daarop die medewerker uitgescholden. Overigens heeft de consument geen voorbeeld gegeven waardoor te begrijpen is dat hij emotioneel reageerde nadat de bankmedewerker zijn verzoek om gegevens te printen afwees. De commissie acht het dan ook niet aannemelijk dat de bankmedewerkers zich aanvankelijk niet behoorlijk gedragen hebben. De commissie begrijpt dan ook dat de bank de consument met de brief van 3 november 2022 heeft gewaarschuwd voor een bel- en winkelverbod.
- 3.3 Volgens de administratie van de bank heeft de consument vervolgens veelvuldig gebeld naar de bank, meermaals boos en heeft hij zich denigrerend geuit richting medewerkers van de bank.

De consument heeft gesteld dat aan de administratie van de bank geen waarde gehecht kan worden, omdat de namen van de medewerkers niet vermeld zijn bij de contactmomenten. Volgens de consument kan hij zich daar niet tegen weren. De commissie volgt de consument daarin niet. Ook zonder vermelding van de namen van de medewerkers heeft de bank veel informatie gegeven over de aantallen gesprekken en de inhoud daarvan. Ook zonder namen kan de consument zich daartegen weren. Bovendien heeft de consument in zijn algemeenheid erkend dat hij soms boos wordt en dat hij zich meer dan eens denigrerend geuit heeft richting bankmedewerkers. De consument heeft weliswaar excuses aangeboden omdat hij een medewerker uitgescholden heeft, maar dat neemt niet weg dat de bank het vertoonde gedrag niet waardeert.

- 3.4 Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument zich ook na de waarschuwing van 3 november 2022 intimiderend en/of ongewenst gedroeg. Het bel- en winkelverbod van 15 november 2022 mocht dan ook worden opgelegd.
- 3.5 Het is te betreuren dat de echtgenote van de consument geraakt werd door de blokkade van het huistelefoonnummer. Die blokkade is echter geplaatst nadat de consument een belverbod gekregen had en desondanks bleef bellen naar de bank. Bovendien had de echtgenote van de consument andere manieren om de bank te bereiken, zoals winkelbezoek, e-mail en bellen met haar mobiele telefoon. Verderop in deze uitspraak gaat de commissie nader in op de wijze waarop de bank e-mails en brieven van de consument en zijn echtgenote verwerkt heeft.

#### *De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR*

- 3.6 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingsstelsel 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 met het oog op de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en die om die reden speciale aandacht behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. Door opname van verwijzingsgegevens in het IVR kan de eigen organisatie van de bank op die informatie opmerkzaam worden gemaakt. De opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts dan gerechtvaardigd als de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Relevante bepalingen hieruit zijn opgenomen in de bijlage.
- 3.7 Op grond van de AVG en de UAVG is de verwerking van de persoonsgegevens rechtmatig indien dit noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de bank. Hiernaast moet de registratie voldoen aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit.

- 3.8 Volgens de administratie van de bank zijn de persoonsgegevens van de consument geregistreerd op 2 november 2022 omdat hij toen “denigrerend en vervelend naar medewerkers” was. Uit de administratie volgt een tweede melding op 10 november 2022, met de vermelding “Klant valt medewerkers telefonisch lastig”. De consument heeft gesteld dat hij op 9 november 2022 een medewerker van de bank uitgescholden heeft omdat die medewerker ontkende dat hij tegen de consument gezegd had dat hij de consument een aantal maanden niet wilde zien. Volgens de consument heeft hij hierover op 10 november 2022 via een andere medewerker excuses aangeboden.
- 3.9 Gelet op de hiervoor benoemde contactmomenten tussen de consument en de bank, is de commissie van oordeel dat de bank een gerechtvaardigd belang had om de contacten met de consument te registreren in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Er was sprake van een situatie die speciale aandacht behoeft.<sup>1</sup>
- 3.10 De registratie van persoonsgegevens moet bovendien voldoen aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de medewerkers van de bank erop attent te maken dat de consument ongewenst gedrag vertoont heeft en hen daartegen te beschermen, ook in de toekomst. Dat doel is niet op een andere manier te bereiken dan met een melding in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Hiermee is aan de eisen van subsidiariteit voldaan.
- 3.11 Bij het beantwoorden van de vraag of de registraties proportioneel zijn, dient het belang van de financiële sector bij de registraties te worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registraties, die in dit geval op acht jaar is gesteld, niet disproportioneel zijn.<sup>2</sup> De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij de registratie van de gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zwaarder weegt dan het mogelijke negatieve effect dat die registraties voor de consument hebben. Hierbij is van belang dat de registraties zuiver intern zijn: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep financiële instellingen waarvan de bank deel uitmaakt hebben geen toegang tot de registers. Dit betekent dat de consument niet belemmerd wordt om bij een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan. Bovendien heeft de consument nu geen concreet belang bij verwijdering van de registraties naar voren gebracht. Ook de registratieduur van 8 jaar is in het onderhavige geval proportioneel. Het uitgangspunt is dat de bank contractsvrijheid heeft en zelf mag bepalen met wie zij wel of geen relatie aangaat. De bank mag in dat kader bepalen dat zij gedurende 8 jaar voor de gebeurtenis gewaarschuwd wil blijven, voor het geval de consument in de toekomst producten zou aanvragen bij de bank.

---

<sup>1</sup> Zie ook andere uitspraken over registraties in verband met gedragingen richting medewerkers: GC Kifid 2016-072, 2018-169 en 2021-0273. Deze uitspraken en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> GC Kifid 2016-302 onder 4.9.

### *De beëindiging van de bankrelatie*

- 3.12 Bij de beoordeling van 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 (zie de bijlage). Op grond van die bepaling staat het de bank vrij de relatie met de consument op te zeggen, mits de bank, indien de consument daarnaar vraagt, de reden van opzegging aan de consument meedeelt.
- 3.13 De rechten en verplichtingen van partijen worden echter niet alleen bepaald door afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt, 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. 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 van het Burgerlijk Wetboek (BW), 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.<sup>3</sup>
- 3.14 De commissie is van oordeel dat de opzegging van de bankrelatie (feitelijk is het een beperking van de bankrelatie zoals weergegeven in overweging 2.7) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De consument verbeterde zijn gedrag niet of onvoldoende na de waarschuwing van 3 november 2022 en hield zich niet aan het belverbod van 15 november 2022. Een persoonlijk gesprek tussen de consument en de regiodirecteur bood ook geen verbetering. De consument bleef medewerkers van de bank denigrerend en ongepast bejegenen. Bovendien is relevant dat de bank ervoor gekozen heeft om de hypothecaire geldlening ongewijzigd voort te zetten, omdat een oversluiting daarvan verstrekken gevolgen kan hebben. De bank mocht de relatie dan ook beperken zoals zij dat gedaan heeft.

### *De verwerking van e-mails en brieven van de consument*

- 3.15 De consument heeft zich beklagd over de verwerking van zijn brieven en e-mails door de bank. Zo heeft hij op verschillende brieven en e-mails geen reactie ontvangen en zijn brieven achtergehouden voor de geadresseerde personen.

---

<sup>3</sup> Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) en GC Kifid 2017-267 en 2020-637.



Volgens de consument heeft hij geen antwoord ontvangen op zijn vraag waar zijn brieven en e-mails gebleven zijn en heeft de bank geen duidelijkheid gegeven over de vraag of de brief van 15 november 2022 (zie overweging 2.5) wel of niet naar de politie verzonden is. De regiodirecteur van de bank die de consument bezocht heeft, heeft dat namelijk ontkend. Bovendien is door de bank beweerd dat de brieven van 3 en 15 november 2022 voorzien zijn van een elektronische handtekening, maar dat is niet het geval. Ook beklagt de consument zich over de brief die de afdeling veiligheidszaken van de bank naar zijn echtgenote verzonden heeft (zie overweging 2.8), omdat zijn echtgenote nooit iets van doen gehad heeft met de bank. Die brief is niet eens afgesloten met een naam, terwijl de bank om allerlei persoonsgegevens vraagt als klanten iets willen.

- 3.16 De bank heeft toegelicht dat de directievoorzitter aan haar gerichte brieven niet zelf beantwoordt, maar dat de klachtenafdeling dat doet. Dit heeft de bank ook aan de consument kenbaar gemaakt in haar brief van 11 november 2022. De commissie merkt op dat het in grote organisaties zoals de bank niet ongebruikelijk is dat de klachtenafdeling brieven aan de directie namens de directie beantwoordt. Verder heeft de bank gesteld dat de brieven en e-mails alleen beantwoord zijn voor zover er een nieuwe vraag in gesteld werd. De consument heeft gesteld dat hij op sommige brieven en vragen geen enkel antwoord ontvangen heeft. Als dat zo is, begrijpt de commissie enerzijds dat dat frustrerend is voor de consument, maar acht de commissie het anderzijds begrijpelijk in verband met de grote hoeveelheid brieven en e-mails die hij gestuurd heeft. Bovendien is niet gebleken dat de verwerking van de brieven en e-mails nadelige gevolgen gehad heeft voor de consument.
- 3.17 Ten aanzien van de opmerking van de consument over de (elektronische) ondertekening van de brieven van 3 en 15 november 2022 stelt de commissie vast dat die brieven inderdaad ter afsluiting alleen een naam bevatten en geen (elektronische) handtekening. Aanvankelijk heeft de bank aan de consument geschreven dat die brieven een elektronische handtekening bevatte. Later heeft de bank benoemd dat de afsluiting van de brief niets afdoet aan de besluiten die de bank in die brieven kenbaar gemaakt heeft. Dit laatste onderschrijft de commissie. Ten aanzien van de vraag of de brief van 15 november 2022 wel of niet naar de politie gestuurd is, heeft de bank gesteld dat dit wel het geval is. Als de regiodirecteur dit ontkend heeft, gaat de commissie ervan uit dat hij zich daarin vergist zal hebben. Ten aanzien van de brief van de afdeling veiligheidszaken aan de echtgenote van de consument merkt de commissie op dat uit de brief op te maken is dat die brief verzonden is tegen de achtergrond van de geschiedenis met de consument.
- 3.18 Tot slot merkt de commissie op dat zij inziet dat de gedragingen van de consument meer dan eens gevoed werden door de contacten met de bank. Voor zover de consument in de verwerking van de e-mails en brieven of in ander doen en laten van de bank een rechtvaardiging van zijn gedrag ziet, onderschrijft de commissie dat echter niet. De manier waarop en de mate waarin de consument zich uitte, maken dat de bank niet overtrokken gereageerd heeft op de bezoeken, e-mails, telefoontjes en brieven van de consument. De bank mocht een grens trekken en dat heeft zij gedaan.

### *Ambtshalve toetsing*

- 3.19 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

In deze bijlage zijn relevante artikelen uit de AVG, de ABV en het BW opgenomen.

### **Relevante artikelen uit de AVG**

#### 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 openen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.*

### **Relevante artikelen uit de ABV**

#### 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

*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.*

## Relevante artikelen uit het BW

### Artikel 6:248

*1Een 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.*

*2Een 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.*