

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0263

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	25 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Coulanceregeling bankhelpdeskfraude. Registratie persoonsgegevens. Beëindiging bankrelatie. De consument heeft kredieten afgesloten en in drie betalingen € 110.000,- overgemaakt naar een buitenlands rekeningnummer. Op een gegeven moment heeft hij de bank gemeld dat hij daarbij het slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude. De bank heeft de fraudemelding onderzocht en de conclusie getrokken dat de consument geen slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude, en de bank geprobeerd heeft onder valse voorwendselen ertoe te bewegen onder de coulanceregeling zijn schade te vergoeden. De persoonsgegevens zijn daarom geregistreerd in de interne en externe registers en de bankrelatie is beëindigd. De commissie is van oordeel dat de bank deze 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; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de consument na dupliek en 7) de reactie daarop van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2024. De consument heeft ervoor gekozen niet deel te nemen aan de hoorzitting. Namens de consument was wel zijn vader aanwezig: de heer [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 2], juridisch medewerker, en de heer [naam 3], fraudeonderzoeker.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.
- 2.2 Op 25 januari 2022 heeft de consument zijn overboekingslimiet in Mijn ING verhoogd naar € 50.000,-.
- 2.3 De consument heeft omstreeks begin 2022 drie kredieten afgesloten, bij verschillende kredietaanbieders (hierna: de kredieten). Op 14 februari 2022 is het eerste krediet, van € 50.000,-, op de betaalrekening van de consument uitbetaald. Op 15 februari ontving hij het tweede krediet, van € 75.000,-, op zijn betaalrekening.
- 2.4 Eveneens op 15 februari 2022 heeft de consument € 45.000,- overgemaakt naar een rekeningnummer bij een bank in Singapore. Op 16 februari 2022 heeft de consument € 35.000,- naar hetzelfde rekeningnummer overgemaakt.
- 2.5 Op 2 maart 2022 werd het derde krediet aan de consument uitbetaald, van € 50.000,-.
- 2.6 Op 9 maart 2022 heeft de consument € 30.000,- overgemaakt naar het genoemde rekeningnummer in Singapore (hierna worden deze drie betalingen naar Singapore aangeduid als de betalingen).
- 2.7 Op 9 mei 2022 heeft de consument de bank gebeld en gemeld dat hij slachtoffer is van fraude. De melding heeft betrekking op de betalingen. De bank heeft in dat telefoongesprek aan de consument gevraagd of hij aangifte had gedaan bij de politie. Dat had de consument nog niet gedaan. Op 10 mei 2022 heeft hij alsnog aangifte gedaan en hij heeft het proces-verbaal van aangifte naar de bank gestuurd. In het proces-verbaal van aangifte is opgenomen:

“Vanwege verbouwing eigen huis was er meer geld ongeveer 200.000 euro op mijn bankrekening in februari. Hiervan was 175.000 euro geleend geld. Vlak nadat ik het geld op mijn rekening had werd ik gebeld door heer [naam 4] die zich voorstelde als bankmedewerker ING. Hij kwam erg behulpzaam over en was van de afdeling beveiliging gaf hij aan. De heer [naam 4] was op de hoogte van mijn persoonlijke gegevens (NAWE, rekeningnummer, geboortedatum) en wist dat ik een groot bedrag op mijn rekening had. Hij gaf aan dat het verstandig is om meerdere rekeningen te openen vanwege beveiliging. Maar ook vanwege kosten rente. Ik zag dit als service en maakte onder begeleiding van de heer [naam 4] naar een ander rekeningnummer in 3 delen op verschillende momenten in totaal 110.000 euro over. Daarna zou dit zichtbaar worden in MIJN ING werd mij aangegeven.”

Na de eerste betaling was ik al argwanend maar ik wilde blijven geloven dat het service was en dat het onderbouwd is. Het bleef langer duren voordat het toegevoegd zou worden aan MIJN ING omdat het extra tijd nodig zou hebben gaf de heer [naam 4] aan. Ik moest geduldig zijn werd ook aangegeven. Ik bleef argwanend achter maar nam tegelijkertijd ook een passieve houding aan. Ik wilde maar al te graag geloven want ik zou toch niet belazerd zijn. Ik hield het voor mezelf. Daarna gaf de heer [naam 4] aan dat ik alleen nog moest aantonen met een verklaring dat ik de rekeninghouder was met een 'solvency statement'. Daarna belde hij niet meer en ik voelde ik het al opwellen. Ik heb mijzelf gemeld bij het fraude telefoonnummer van ING WEBSITE en het hele verhaal gemeld. ING fraude gaat het verder onderzoeken werd mij medegedeeld. Hiernaast doe ik deze aangifte."

- 2.8 De bank heeft de consument uitgenodigd voor een gesprek over de fraudemelding van de consument. Dit gesprek heeft op 30 mei 2022 plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek heeft de consument verklaard dat hij de kredieten had afgesloten om zijn woning te verbouwen. Hij en zijn partner gingen hun woning te koop zetten en wilden in dat kader wat zaken opknappen. Ook wilden zij wat dingen doen in hun nieuwe woning. In het gesprek heeft de bank aan de consument gevraagd of hij zeker weet dat hij slachtoffer is van bankhelpdesk-fraude. Daarbij heeft de bank uitleg gegeven over beleggingsfraude en heeft zij hem gevraagd of daar sprake van is. De consument bleef erbij dat hij benaderd is door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank en dat sprake is van bankhelpdeskfraude.
- 2.9 Op 27 oktober 2022 heeft nog een gesprek tussen de bank en de consument plaatsgevonden. Ook in dat gesprek heeft de consument gesteld dat hij is opgelicht door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank die hem zou helpen om zijn geld veilig te stellen. De bank heeft na afloop van het gesprek een verslag opgemaakt. De consument heeft de bank gevraagd om de audio-opname van het gesprek ook met hem te delen. Dit heeft de bank aanvankelijk geweigerd en maanden later alsnog gedaan.
- 2.10 Op 29 november 2022 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd, waarin opgenomen is:

"Omdat uit ons onderzoek volgt dat u een onjuiste voorstelling van zaken hebt gegeven, u onvoldoende medewerking wilt verlenen om ons onderzoek in volle omvang te kunnen doen, zoals onderzoek naar de door u gebruikte apparatuur, kunnen wij op dit moment niet anders dan concluderen dat u onder valse voorwendselen getracht heeft ING te bewegen tot het uitkeren van een schadevergoeding. Daarom zijn wij voornemens om afscheid van u te gaan nemen als klant en aangifte te gaan doen bij de politie.

Beëindigen klantrelatie en registratie Incidentenregister en EVR

*Als gevolg van ons voornemen de klantrelatie met u te gaan beëindigen, kunt u vanaf **9 januari 2023** uw Betaalrekening(en) en evenals eventueel bijbehorende producten niet meer gebruiken.*

Omdat wij fraude willen en moeten bestrijden en de financiële integriteit moeten waarborgen., nemen wij uw (persoons)gegevens op in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) voor een periode van 8 jaar. Aan de opnamecriteria is voldaan. Het opnemen van uw gegevens kan nadelig voor u zijn. Wat dit precies betekent leggen wij eveneens uit in de bijlage.”

- 2.11 De bank heeft op 7 februari 2023 bij de politie aangifte gedaan van poging tot oplichting en witwassen door de consument.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument klaagt zich over de reactie van de bank op zijn fraudemelding. Hij vindt de klantbenadering slordig en onprettig, met zinloze dreigementen en maatregelen. Zijn vertrouwen in de bank is geschaad.
- 2.13 Omdat de oplichter zich volgens de consument voordeed als ING-medewerker die zou helpen zijn geld veilig te stellen, vordert de consument dat de bank zijn schade van € 110.000,- vergoedt, zoals de coulanceregeling beschrijft. Over dit bedrag vordert de consument wettelijke rente.
- 2.14 Bovendien stelt de consument dat de bank in het kader van haar zorgplicht de frauduleuze overschrijvingen (naar een niet-EU bankrekening) had moeten tegenhouden. De overschrijvingen passen geenszins bij de rekeningactiviteiten van de consument en de bank ondernam geen enkele actie. De consument heeft alle vijf V's van veilig bankieren gevolgd en heeft dus geen veiligheidsinstructies van de bank overtreden.
- 2.15 De consument vraagt zich af of de bank alles binnen haar macht heeft gedaan om contact op te nemen met de begunstigde om het geld van de consument, de fraudeur of de moneymule te achterhalen. De bank heeft de consument nauwelijks op de hoogte gehouden en hij vraagt daarom om de communicatie die de bank in dit kader gevoerd heeft. Ook als de consument de tegenpartij aansprakelijk wil stellen is dit nuttige informatie.
- 2.16 Ook vordert de consument dat zijn persoonsgegevens uit het IVR en het EVR verwijderd worden en dat zijn betaalrekening niet beëindigd wordt. De bank heeft deze maatregelen genomen op basis van onjuiste aannames en stellingen.

Het verweer

- 2.17 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

Waarover oordeelt de commissie?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de consument op basis van het coulancekader bankhelpdeskfraude aanspraak kan maken op schadevergoeding van € 110.000,- en, in het verlengde daarvan, of de registraties verwijderd moeten worden. Ook is aan de commissie voorgelegd of de bank haar zorgplicht geschonden heeft en zich voldoende heeft ingespannen in het onderzoek naar de fraude. De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument ongegrond zijn en zij wijst zijn vorderingen af. Dit alles wordt als volgt toegelicht.

Coulanceregeling bankhelpdeskfraude

- 3.2 De consument stelt dat hij het slachtoffer is van bankhelpdeskfraude en hij doet daarom een beroep op de coulanceregeling voor dat type fraude. Deze coulanceregeling hebben de vier grootbanken, waaronder de bank, vastgesteld. Het uitgangspunt van de coulanceregeling is dat de slachtoffers van bankhelpdeskfraude 100% van hun schade vergoed krijgen. De vier grootbanken zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de NVB heeft een toetsingskader opgesteld voor de coulanceregeling. Uit het toetsingskader van de NVB van 2 juni 2021 voor de coulanceregeling volgt de volgende definitie van bankhelpdeskfraude:

“Bij bankhelpdesk fraude, ook wel spoofing genoemd, doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank.”

- 3.3 De bank heeft betwist dat de consument slachtoffer is van bankhelpdeskfraude. De bank heeft aangevoerd dat de betalingen over een langere periode plaatsvonden, wat niet bij bankhelpdeskfraude past, maar bij beleggingsfraude. Bij bankhelpdeskfraude moet het geld zogenaamd zo snel mogelijk overgemaakt worden naar een veilige rekening. Bovendien resteerde ten tijde van de fraudemelding van de consument nog een saldo van ongeveer € 80.000,- op de betaalrekening, de rekening is dus niet volledig leeggehaald en ook dat past niet bij bankhelpdeskfraude. Bij bankhelpdeskfraude worden slachtoffers vaak urenlang aan de telefoon gehouden, totdat (nagenoeg) het hele saldo van de bankrekening is overgeboekt. Bij bankhelpdeskfraude wordt het slachtoffer daarna doorgaans niet weer opnieuw gebeld, in tegenstelling tot bij beleggingsfraude. De consument werd echter naar eigen zeggen vanaf meerdere telefoonnummers gebeld, onder meer vanaf een Engels nummer. Dit patroon is gebruikelijk bij beleggingsfraude en niet bij bankhelpdeskfraude.

Daarnaast heeft de bank erop gewezen dat de consument de overboekingsopdrachten zelf ingevoerd en bevestigd heeft, terwijl bij bankhelpdeskfraude de oplichter het slachtoffer vaak overhaalt om software te downloaden waarmee de oplichter toegang heeft tot de computer van het slachtoffer, waarna hij de overboekingslimiet aanpast en betaalopdrachten invoert. Daar komt bij dat de consument zijn overboekingslimiet al twee weken voor de eerste betaling had verhoogd. De bank leidt hieruit af dat hij toen al van plan was om grote bedragen over te maken en dat het niet waarschijnlijk is dat hij op instructie van een bankmedewerker grote bedragen heeft overgemaakt. Dat hij grote bedragen wilde overboeken, blijkt ook uit opname van kredieten van maar liefst € 175.000,-. De ontvangst van de kredieten en de betalingen naar Singapore vonden in dezelfde periode plaats (zie overwegingen 2.3 tot en met 2.6). Dit patroon, in combinatie met het feit dat de consument pas twee maanden na de laatste betaling melding van fraude maakte, duidt erop dat hij het slachtoffer is geworden van beleggingsfraude. De bank stelt dat de consument in de veronderstelling verkeerde dat de bedragen voor hem zouden worden belegd en dat hij pas op 9 mei 2022 ontdekte dat hij was opgelicht.

- 3.4 De bank heeft verder naar voren gebracht dat de verklaring van de consument dat hij de kredieten heeft afgesloten voor een verbouwing, niet duidelijk is. Het bedrag van € 175.000,- (terwijl de consument al € 25.000,- eigen geld had) is erg groot voor de geplande werkzaamheden zoals verklaard in de gesprekken met de bank. De consument heeft slechts gesteld dat hij wist dat hij niet het hele bedrag nodig zou hebben, maar dat hij het hele bedrag had geleend omdat hij het toch boetevrij kon aflossen. De bank concludeert dat de consument de kredieten heeft afgesloten om te beleggen en dat achteraf is gebleken dat hij is opgelicht.
- 3.5 De consument heeft hiertegen ingebracht dat zowel bankhelpdeskfraude als beleggingsfraude verschillende verschijningsvormen hebben. Volgens de website van de bank spreekt de oplichter in geval van beleggingsfraude vaak Engels, dat was in het geval van de consument niet zo. Ook leest de consument op de website van de bank dat bij beleggingsfraude vaak eerst een klein bedrag wordt ingelegd en dat het slachtoffer dan, verblind door winsten, steeds meer geld inlegt. Ook dat gebeurde niet in zijn geval. Op de website van de politie staat dat oplichters gedetailleerde gegevens van slachtoffers hebben, zoals rekeningnummers. Op de website van ABN AMRO staat dat ook en daar is aan toegevoegd dat die gegevens vaak op illegale wijze in handen van de oplichters gekomen zijn. Bijvoorbeeld via het hacken van websites van internetwinkels of via een datalek. De consument heeft gesteld dat de oplichter in zijn geval ook allerlei gegevens van hem had.
- 3.6 In reactie op de opmerking van de bank dat de rekening van de consument niet in een keer leeggehaald is, heeft de consument naar voren gebracht dat de zogenaamde bankmedewerker zei dat hij meerdere rekeningen voor de consument zou openen zodat hij zijn geld vrij kan houden van eigen risico en negatieve rente. De oplichter had het volgens de consument over een grens van € 100.000,- en daarom is zijn rekening niet in een keer volledig leeggehaald.

- 3.7 De consument en zijn vriendin verbouwen hun woningen met geleend geld en voegen waarde toe, zo stellen zij. Als de bank bedoelt dat ze van plan waren om te beleggen in hun woningen, kunnen ze bevestigen dat dit zo is. De kredietovereenkomsten hebben immers als doel verbouwen.
- 3.8 Verder heeft de consument erop gewezen dat hij in 2020 zijn ING-limiet ook verhoogd heeft tot € 50.000,-, omdat hij toen ook zijn woning verbouwd heeft met geleend geld. Hij handelt dus wel vaker op deze manier. In beide gevallen heeft hij ervoor gekozen om de overboekingslimiet van € 50.000,- bijna een jaar beschikbaar te houden.
- 3.9 Gelet op het voorgaande, stelt de commissie voorop dat de door de bank genoemde kenmerken inderdaad afwijken van wat vaak gezien wordt in het kader van bankhelpdeskfraude. De commissie volgt de consument in zijn stelling dat de verschijningsvorm van de verschillende fraudevarianten nogal eens wijzigt, maar ook als dat in ogenschouw wordt genomen, wijken de feiten op veel punten af van bankhelpdeskfraude. Een belangrijk element bij bankhelpdeskfraude is dat de slachtoffers meewerken omdat ze door de oplichter bang worden gemaakt, omdat hun geld in gevaar is. In het onderhavige geval heeft de consument wel gesteld dat zijn geld veiliggesteld moest worden, maar dat werd meer als een service aan hem gepresenteerd dan een noodzakelijke actie die zo snel mogelijk moest plaatsvinden. Bovendien heeft consument verklaard dat hij vanaf verschillende telefoonnummers is gebeld, waarvan één een Engels nummer betrof, met tussenruimte in tijd, tussen de eerste twee contacten één dag, maar daarna ongeveer drie weken. De consument heeft terecht gesteld dat bij beleggingsfraude vaak eerst een klein bedrag wordt overgemaakt en dat daarna meer of grotere betalingen volgen, terwijl in zijn geval direct een groot bedrag overgemaakt is. Daarmee zijn de afwijkingen met beleggingsfraude echter beperkt. Daar komt bij dat de stelling van de consument dat hij gebeld is door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank en dat die medewerker veel gegevens van de consument kende, niet onderbouwd is met stukken. Het blijkt verder nergens uit. De commissie acht de stelling van de consument dat hij slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude dan ook niet aannemelijk. Daarbij weegt ook zwaar mee dat consument eerst twee maanden later na het gestelde voorval melding hiervan heeft gedaan bij de bank.
- 3.10 Verder acht ook de commissie de verklaring van de consument dat hij de kredieten had opgenomen voor verbouwing, niet aannemelijk. De consument heeft in gesprek met de bank verteld dat hij de CV-ketel, badkamer en wc wilde vervangen ten behoeve van de verkoop. Ook wilde hij wat doen in de nieuwe woning. De werkzaamheden die de consument noemde, zullen minder dan het geleende bedrag van € 175.000,- kosten, terwijl de consument daar wel rente over betaalt. Bovendien is het niet logisch om kort voor de verkoop van een woning een nieuwe badkamer en wc te plaatsen, omdat het maar de vraag is of een koper mooi vindt wat de verkoper met veel geld heeft aangelegd. Volgens de bank heeft de consument in de gesprekken gezegd geen offertes of andere onderbouwing te hebben. Deze heeft hij ook in deze procedure niet overgelegd. Ook heeft de consument volgens de bank erkend dat het niet handig was om zo'n groot bedrag te lenen terwijl de verbouwing niet zo veel geld zou kosten.

In reactie hierop heeft de consument gesteld dat de bank dit niet scherp heeft en heeft hij gesteld dat de verbouwing in 2022 voor twee grotere panden was dan de verbouwing van bijna € 50.000,- die hij in 2020 heeft uitgevoerd. Het eigen geld van € 25.000,- had volgens de consument een andere bestemming dan verbouwen. Dit maakt de verklaring echter nog niet aannemelijk voor de commissie. Het blijft, gelet op de te betalen rente, onlogisch om € 175.000,- te lenen (bovenop € 25.000,- eigen geld) voor een verbouwing die slechts een klein deel van dat bedrag kan kosten. De consument heeft in elk geval niet aannemelijk gemaakt dat hij het hele bedrag geleend heeft voor verbouwingen. Overigens, ter zitting heeft de vader van de consument, in afwijking van het standpunt van consument dat hij geld geleend had voor verbouwingen, meegedeeld dat het de bedoeling was om met die gelden bedrijfsmatige werkzaamheden (verbouwingen) te gaan verrichten. Deze verklaring maakt de stellingen van consument niet geloofwaardiger.

- 3.11 De commissie volgt de bank dan ook in haar conclusie dat de consument geld geleend heeft met de bedoeling om daarmee te beleggen en dat toen bleek dat hij werd opgelicht hij heeft voorgewend dat hij de gelden als gevolg van bankhelpdeskfraude heeft verloren. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat de consument met dit voorwendsel het oogmerk heeft gehad zich wederrechtelijk te bevoordelen, wetende dat hij anders niet voor de coulanceregeling in aanmerking zou komen. Dat de consument slachtoffer is van bankhelpdeskfraude, is niet komen vast te staan. Het beroep van de consument op de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude slaagt daarom niet.

Zorgplicht

- 3.12 De consument heeft gesteld dat de bank de betalingen had moeten tegenhouden, oftewel dat de bank haar zorgplicht jegens hem geschonden heeft. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.¹ De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de opnames zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.² Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld.³

¹ Zie GC Kifid 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

² Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.

³ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.13 In het onderhavige geval is niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank ten tijde van de betalingen ervan op de hoogte was dat de consument opgelicht werd. De bank heeft dus niet verwijtbaar gehandeld door hem niet te waarschuwen.

De registers met externe werking: het Incidentenregister en het EVR

- 3.14 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in met name het Incidentenregister en het EVR voor de consument verstrekende consequenties kan hebben. Alle deelnemende banken en kredietverstrekkers kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van een andere deelnemer. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen producten aan de consument zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.⁴ De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI, zie de bijlage). Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.
- 3.15 Strafrechtelijke persoonsgegevens moeten in voldoende mate vaststaan om geregistreerd te mogen worden. 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. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een 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.⁵ Het is aan de bank om aan te tonen dat hiervan sprake is.
- 3.16 Volgens de bank heeft de consument een poging gedaan om de bank op te lichten. Hij heeft de bank onder valse voorwendselen ertoe willen bewegen om op basis van de coulance-regeling voor bankhelpdeskfraude zijn schade van € 110.000,- te vergoeden. In overwegingen 3.2 tot en met 3.11 is de commissie tot de conclusie gekomen dat de consument het slachtoffer moet zijn van beleggingsfraude en dat hij zich ten onrechte op de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude heeft beroepen.

⁴ Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

⁵ Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

Met de bank is de commissie van oordeel dat in voldoende mate vaststaat dat de consument daarmee geprobeerd heeft de bank op te lichten.

- 3.17 Deze gedragingen van de consument vormen een bedreiging voor zowel de bank als de financiële sector als geheel. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI is voldaan. De registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR is dus gerechtvaardigd.

De registratie in het EVR voldoet aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

- 3.18 De volgende vraag is of de registratie in het EVR voldoet aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om andere instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

- 3.19 Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraudegerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. In dat laatste belang wordt de consument door de registratie voor de duur van acht jaren beperkt.

- 3.20 Ten aanzien van de proportionaliteit van de registratie in het EVR is de commissie van oordeel dat het proportioneel is dat de gegevens van de consument in het EVR zijn opgenomen. In voldoende mate staat vast dat de consument een poging tot oplichting van de bank gedaan heeft en andere financiële instellingen moeten daartegen beschermd worden.

Is de duur van de registratie proportioneel?

- 3.21 De bank heeft gesteld dat zij een termijn van acht jaar hanteert, omdat zij de poging tot oplichting, van maar liefst € 110.000,- een zeer ernstig misdrijf acht. Bovendien ontkent de consument dat sprake is van een poging tot oplichting, daarmee lijkt hij de ernst van zijn gedragingen niet in te zien. Dat vergroot de kans op herhaling, aldus de bank. Bovendien hield de consument alleen een betaalrekening aan bij de bank en heeft de consument nog een rekening bij een andere bank. Hij wordt dan ook slechts in beperkte mate gehinderd door de registratie. Als de consument zou bekennen en spijt zou betuigen, zou dat een verschil kunnen maken voor de bank en zou zij de registratieduur kunnen verkorten. Die mogelijkheid heeft de consument vooralsnog niet benut. De consument heeft geen specifieke belangen aangedragen die zien op zijn situatie en de proportionaliteit van de registratie.

- 3.22 De commissie is van oordeel dat de duur van acht jaar proportioneel is. Het betreft een ernstig feit, mede vanwege de hoogte van het bedrag. De omstandigheden riepen terecht vragen op bij de bank en de consument heeft nagelaten om helderheid te geven, door niet volledig mee te werken aan het onderzoek van de bank en ook niet bij de mondelinge behandeling van de commissie te verschijnen. Daar tegenover staat geen specifiek belang van de consument op dit moment dat tot een kortere duur noopt. Mocht de consument in de toekomst wel tegen concrete problemen aanlopen als gevolg van de registratie, dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.⁶

Incidentenregister

- 3.23 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar

- 3.24 Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie en deze twee registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Dit heeft als gevolg dat de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR aldus begrijpt dat daaronder ook de verwijdering van de gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie moet worden begrepen.
- 3.25 Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit bestaat. Een vaststelling die, op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven.⁷
- 3.26 De registraties voldoen bovendien aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Het doel van de registratie is de medewerkers van de bank opmerkzaam te maken op de poging tot oplichting 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.
- 3.27 De commissie acht voor deze registraties de duur van acht jaar proportioneel. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt.

⁶ Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.

⁷ GC Kifid 2020-253.

Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, wordt de consument door deze registraties dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een relatie aan te gaan.

Beëindiging bankrelatie

- 3.28 Bij de beoordeling van de beëindiging van de bankrelatie van de consument geldt als uitgangspunt dat de bank in beginsel bevoegd is de bankrelatie op te zeggen. Deze bevoegdheid staat 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 indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan de consumenten is medegedeeld.
- 3.29 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 dient 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. Daarin staat dat de bank bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en daarbij naar beste vermogen met de belangen van de consumenten rekening houdt (zie de bijlage). 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 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 hebben bij en verantwoordelijkheid hebben voor het beperken van risico's in verband met het betalingsverkeer.
- 3.30 De commissie is van oordeel dat de opzegging van de bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Vaststaat dat de consument onder valse voorwendselen de bank ertoe heeft geprobeerd te bewegen om € 110.000,- aan hem te vergoeden. De commissie begrijpt dat het vertrouwen van de bank in de consument daardoor geschonden is en dat zij de relatie met de consument daarom opgezegd heeft. Bovendien hield de consument alleen een betaalrekening aan bij de bank en heeft hij nog een betaalrekening bij een andere bank. De gevolgen van de opzegging zijn dan ook beperkt. De vordering tot herstel van de bankrelatie wordt afgewezen.

De opstelling van de bank

- 3.31 De consument heeft gesteld dat hij nog volledige toegang heeft tot zijn functionaliteiten bij de bank en dat er nog steeds kosten in rekening gebracht worden. Dit terwijl de bank de producten per 9 januari 2023 zou beëindigen.

Volgens de consument komt de bank regelmatig haar aankondigingen of afspraken niet na en beantwoordt zij vragen regelmatig niet. De consument heeft steeds de verslagen en brieven van de bank aangevuld, tegengesproken en niet ondertekend.

- 3.32 Ook heeft de consument gesteld dat de bank slechte bedoelingen heeft en dat dit volgt uit de gespreksverslagen, ongegronde maatregelen, smal en beperkt handelen, vragen negeren en het niet nakomen van afspraken. De consument stelt dat de bank geen rekening wil houden met het feit dat slachtoffers van bankhelpdeskfraude geconfronteerd kunnen worden in elke (kwetsbare) fase van het leven. Verhuizen en verbouwen is een hectische periode waar criminelen op inspelen.
- 3.33 Ten aanzien van de beëindiging van de betaalrekening heeft de bank tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat die nog niet beëindigd is vanwege het lopende bezwaar (deze klachtenprocedure). Verder ziet de commissie dat het vertrouwen tussen partijen laag was, en nog steeds is, wat ervoor zorgde dat het bijvoorbeeld lang duurde voordat de bank de audio-opname van het tweede gesprek met de consument deelde. Het is echter niet gebleken dat de consument door een gebrek aan vertrouwen van de bank benadeeld is. Zoals hiervoor overwogen is, waren de maatregelen van de bank terecht. Ook was het terecht dat de bank de consument waarschuwde voordat zij die maatregelen nam. Er zijn dus geen loze dreigementen geuit.
- 3.34 Met betrekking tot het verwijt van de consument dat de bank wellicht niet alles binnen haar macht heeft gedaan om contact op te nemen met de begunstigde om het geld van de consument, de fraudeur of de moneymule te achterhalen heeft de bank gesteld dat zij wel degelijk een bericht naar de begunstigde bank verzonden heeft. Op 13 mei 2022 reageerde die bank dat zij geen actie zou ondernemen en dat zij de bank adviseerde om rechtstreeks contact op te nemen met het bedrijf waarnaar de betalingen overgemaakt zijn. Dat heeft de bank gedaan, maar ook daar is niets uit gekomen, omdat de klant van dat bedrijf zich op het standpunt heeft gesteld dat hij de betalingen niet wilde terugdraaien. De commissie is van oordeel dat de bank zich hiermee voldoende ingespannen heeft om de consument te helpen. De bank hoeft de onderliggende correspondentie niet met de consument te delen.

Ambtshalve toetsing

- 3.35 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 ambtshalve 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 bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn relevante artikelen opgenomen uit de AVG, de UAVG, het PIFI, de Algemene Bankvoorwaarden en het Burgerlijk Wetboek.

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 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.

Relevante artikelen uit de UAVG

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 behoefte verwerkt:

a. ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of

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:

(...)

c. indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.

5 Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;

3 (...)

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.

(...)

3.2 De uitwisseling van gegevens in het kader van onderzoek onder het Protocol

3.2.1 De gegevens in het Incidentenregister kunnen door de afdeling Veiligheidszaken voor zover noodzakelijk in het kader van het onderzoeken van een Incident, worden uitgewisseld overeenkomstig het bepaalde in artikel 4.2 Protocol.

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

4.1.1 *Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.'*

4.1.2 *Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

(...)

Relevante artikelen uit de 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

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

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.