

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0602

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A. Wigger, mr. R. Imhof, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	12 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Gebeurtenissenadministratie. IVR. Wwft clientonderzoek. Volgens de bank heeft de consument onvoldoende duidelijkheid gegeven naar aanleiding van vragen van de bank in het kader van het clientonderzoek. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de bancaire relatie met de consument een onacceptabel risico vormt. De bancaire relatie is beëindigd en de bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne registers voor de duur van 8 jaar. De consument klaagt zich over de registratie van zijn persoonsgegevens en vordert verwijdering daarvan. De commissie volgt de stellingen van de bank en oordeelt dat de bank niet gehouden kan worden de registratie te verwijderen. De vordering is 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 aanvullende informatie van de consument; 6) de reactie daarop van de bank; 7) de dupliek van de bank; 8) de aanvullende stukken van de consument; 9) de reactie daarop van de bank.

- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 mei 2024. De consument is wegens onvoorziene omstandigheden niet verschenen op de hoorzitting waarna hij de commissie heeft verzocht om een beslissing te nemen op basis van de stukken.
- 1.4 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 hield een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. Daarnaast hield de consument ook zakelijke rekeningen aan bij de bank ten behoeve van zijn onderneming.
- 2.2 In augustus 2022 heeft de bank in het kader van het clientonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) vragen gesteld aan de consument welke betrekking hadden op contante stortingen op de particuliere en zakelijke rekeningen van de consument, de activiteiten van de onderneming van de consument en over enkele transacties van zijn rekening naar derden.
- 2.3 In september 2022 heeft de consument gereageerd op de vragen van de bank waarop de bank nadere vragen heeft gesteld over de activiteiten van de onderneming en het inkomen van de consument. Daar heeft de consument ook op gereageerd.
- 2.4 In februari 2023 heeft de bank weer contact opgenomen met de consument en haar onderzoeksresultaten kenbaar gemaakt. De bank heeft geconcludeerd dat zij het clientonderzoek niet positief kan afronden omdat de consument de onduidelijkheid die bij de bank bestaat over de herkomst van de gelden die op de particuliere en zakelijke rekening van de consument zijn gestort niet heeft weggenomen en de bank zijn verklaringen onaannemelijk acht. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de bevindingen van de bank en hij heeft vlak daarna zijn particuliere betaalrekening opgezegd.
- 2.5 Per brief van 15 juni 2023 heeft de bank de resterende particuliere relatie met de consument opgezegd en hem geïnformeerd over de registratie van zijn persoonsgegevens in het Interne verwijzingsregister (IVR) van de bank voor de duur van 8 jaar.
- 2.6 De consument heeft zich bij de bank beklaagd over de opzegging van de bancaire relatie en de registratie van zijn persoonsgegevens.
- 2.7 Een nadere uitwisseling van informatie en standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid en de consument heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De consument heeft daarbij nadrukkelijk aangegeven dat zijn klacht ziet op de registratie van de persoonsgegevens en niet op de beëindiging van de bancaire relatie.

*De klacht en vordering van de consument*

- 2.8 De registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR is volgens de consument onrechtmatig. De consument heeft op alle vragen van de bank antwoord gegeven en hij heeft stukken en documenten ingestuurd ter onderbouwing van zijn toelichtingen. De consument vordert verwijdering van de registratie in het IVR.

*Het verweer van de bank*

- 2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Kort weergegeven heeft de bank het volgende aangevoerd.
- 2.10 De bank is op grond van wettelijke criteria gehouden om doorlopend clientonderzoek te verrichten. De bank heeft de consument in dit kader in de periode van 12 augustus 2022 tot en met 10 februari 2023 herhaaldelijk gevraagd om informatie en documentatie over onder andere de herkomst van contant gestorte gelden op de zakelijke en de particuliere rekening van de consument en over zijn bedrijfsvoering. Op basis van de antwoorden van de consument op de vragen van de bank ontstonden bij de bank vervolgvragen met betrekking tot de inkopen die de consument deed voor zijn bedrijf, het inkomen van de consument en het storten van ongebruikelijke coupures van € 200,- en € 500,-. De consument heeft summier antwoord gegeven op de gestelde vragen van de bank. Daarnaast heeft hij de door de bank gevraagde documentatie en onderbouwing voor zijn verklaringen niet aangeleverd. De bank vindt de verklaringen van de consument onwaarschijnlijk en heeft meermaals bij hem aangegeven dat zij het betalingsverkeer op zijn particuliere en zakelijke rekening ondoorzichtig en ongebruikelijk vindt. De consument heeft nagelaten de bank in staat te stellen het clientonderzoek naar hem (positief) af te ronden. De consument vormt daarmee een onacceptabel risico voor de bank om betrokken te raken bij witwassen en/of terrorismefinanciering.
- 2.11 Ter bescherming van de organisatie van de bank heeft zij, nadat de consument zelf al de particuliere betaalrekening had beëindigd, ook de particuliere relatie met de consument beëindigd en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het IVR voor de duur van 8 jaar. De bank heeft hiertoe een gerechtvaardigd belang op grond van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De consument vormt een voor de bank onacceptabel risico en de registratie is noodzakelijk om de groep waartoe de bank behoort opmerkzaam te maken dat zij het clientonderzoek ten aanzien van de consument niet positief heeft kunnen afronden. Deze omstandigheid behoeft speciale aandacht indien de consument op enig moment besluit nieuwe financiële diensten of producten aan te vragen bij de bank. De bank is van mening dat een lichtere maatregel niet voorhanden is om het doel (het waarschuwen van de eigen organisatie) te bereiken. De registratie is louter intern zodat de consument bij een andere aanbieder financiële producten kan afnemen.

De consument heeft geen belang naar voren gebracht voor de verwijdering van de registratie. Het gerechtvaardigde belang van de bank om de registratie aan te houden weegt zwaarder dan het belang van de consument voor verwijdering.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de persoonsgegevens van de consument verwijderd moeten worden uit het IVR van de bank. De conclusie luidt dat de bank dit niet hoeft te doen en dit oordeel wordt hierna toegelicht.

#### *Het IVR*

- 3.2 De commissie merkt over het IVR het volgende op. Het IVR vormt samen met de Gebeurtenissenadministratie het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële onderneming waar de bank deel van uitmaakt. In de Gebeurtenissenadministratie staan persoonsgegevens opgenomen welke daarin zijn verwerkt in het belang van de veiligheid en integriteit van de financiële onderneming. Het gaat om gegevens die 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. Aan de Gebeurtenissenadministratie is het IVR gekoppeld. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkelijk wordt gemaakt op de persoon die betrokken was bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat de vordering van de consument, inhoudende verwijdering van de persoonsgegevens uit het IVR, ook betrekking heeft op de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie.

#### *Het juridisch kader en de beoordeling door de commissie*

- 3.3 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in het IVR is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. De relevante artikelen uit de wet- en regelgeving zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de bank over mocht gaan tot opname van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR voor de duur van 8 jaar. Voor dit oordeel gaat de commissie uit van het volgende.
- 3.5 De bank heeft te maken met verplichtingen uit de Wwft. Zo dient de bank een cliëntenonderzoek te verrichten. Dit cliëntenonderzoek omvat zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij een transactie gebruikt worden (artikel 3 lid 2 onder d Wwft). Indien de bank het cliëntenonderzoek niet of onvoldoende kan uitvoeren, is zij verplicht de bancaire relatie te beëindigen (artikel 5 lid 3 Wwft). Volgens de bank heeft de consument onvoldoende meegewerkt aan het cliëntenonderzoek.

Zo heeft hij onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vragen ten aanzien van zijn bedrijfsactiviteiten en bepaalde transacties op zowel de particuliere als de zakelijke betaalrekening. Meer specifiek gaat het de bank om de contante stortingen die hebben plaatsgevonden, deels in ongebruikelijk grote coupures, in de periode vanaf augustus 2021.

- 3.6 De commissie overweegt het volgende. De consument heeft geantwoord op de vragen van de bank en ter onderbouwing van zijn toelichtingen heeft hij stukken ingestuurd. De commissie volgt echter de stelling van de bank dat de stukken die de consument heeft ingestuurd niet de herkomst van de gelden verklaren. Dit in combinatie met de ongebruikelijke coupures van € 200,- en € 500,- en het overboeken van de gestorte gelden naar bankrekeningen van de consument elders en naar derden waarmee de relatie niet duidelijk is, maakt voor de bank dat de relatie met de consument een onacceptabel risico vormt.
- 3.7 De commissie volgt de redenering van de bank dat de consument in die zin niet voldoende heeft meegewerkt om de bank duidelijkheid te geven over de betreffende transacties, dan wel het risico weg te nemen. De bank heeft het clientonderzoek daardoor niet positief kunnen afronden en zij wenst haar organisatie hiervoor opmerkzaam te maken. Hiertoe heeft de bank aangevoerd dat er geen lichtere maatregel dan de interne registratie voor handen is. Mocht de consument opnieuw een aanvraag doen bij de bank voor een financiële dienst of een bancaire product dan kan de bank deze gebeurtenis meenemen in haar afweging. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank gelet op het voorgaande en op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG een gerechtvaardigd belang bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument. Het belang ziet op het waarschuwen van de organisatie van de bank voor de mogelijke risico's die een bancaire relatie met de consument meebrengt.
- 3.8 Bij de verwerking van de persoonsgegevens moeten ook de criteria zoals opgenomen in artikel 5 AVG in acht worden genomen. Voor de beoordeling van deze zaak is artikel 5 lid 1 onder e AVG van belang waarin staat dat persoonsgegevens niet langer mogen worden bewaard dan voor het doeleinde van de verwerking noodzakelijk is (de zogenoemde opslagbeperking of bewaartermijn). De bank dient zelf de bewaartermijn te bepalen, rekening houdende met het beginsel van opslagbeperking.
- 3.9 De bank heeft aangevoerd dat ze haar belang heeft afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de consument. Gelet op de ernst van het niet kunnen afronden van het clientonderzoek en het voldoen aan haar wettelijke verplichtingen voor de bank, de omstandigheid dat het 'slechts' een interne registratie betreft, de omstandigheid dat de consument zijn belang niet heeft onderbouwd en het feit dat de consument inmiddels rekeningen heeft elders, heeft de bank doen besluiten om de maximale registratietermijn van 8 jaar te hanteren.
- 3.10 De commissie oordeelt dat haar niet is gebleken van omstandigheden die tot de conclusie zouden moeten leiden dat de registratieduur van 8 jaar disproportioneel is.

Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van de registratie in het IVR beperkt zijn, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank en de consument niet belet een relatie aan te gaan met een andere aanbieder. Tevens beschikt de consument al over bankrekeningen elders.

- 3.11 De commissie ziet aldus geen aanleiding om de bank ertoe te verplichten de registratie te verwijderen of te verkorten.

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

De commissie wijst de vordering 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 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](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

### Artikelen uit de Wwft

#### Artikel 3

1 Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2 Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

- a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
  - b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, (...)
  - c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;
  - d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;
  - e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;
  - f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde. (...)
- (...)

5 Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

- a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;
- b. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 15.000, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 15.000;
- c. indien er indicaties zijn dat de cliënt betrokken is bij witwassen of financieren van terrorisme;
- d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
- e. indien het risico van betrokkenheid van een bestaande cliënt bij witwassen of financieren van terrorisme daartoe aanleiding geeft;
- f. indien er, gelet op de staat waarin een cliënt woonachtig of gevestigd is of zijn zetel heeft, een verhoogd risico op witwassen of financieren van terrorisme bestaat;
- g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust, inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 3, negende lid, van de verordening betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie, ten bedrage van ten minste € 1.000.

6 Een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel i, verricht cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 10.000 in contant geld, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 10.000 in contant geld.

7 In afwijking van het vijfde lid, onderdeel b, verricht een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel n, cliëntenonderzoek indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt van ten minste € 2.000,- bij het ophalen van een prijs of het aangaan van een weddenschap, of twee of meer transacties waartussen een verband bestaat met een gezamenlijke waarde van ten minste € 2.000,- of meer.

**8** Een instelling stemt het cliëntenonderzoek aantoonbaar af op de risicogevoeligheid voor witwassen of financiering van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie.

**9** Een instelling houdt bij het bepalen van de risicogevoeligheid, bedoeld in het achtste lid, tenminste rekening met de in bijlage I bij de vierde anti-witwasrichtlijn genoemde risicovariabelen.

**10** Het eerste tot en met het negende lid en het elfde lid zijn niet van toepassing op een instelling als bedoeld in artikel 1a, vierde lid, onderdeel o.

**11** Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden.

**12** De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64). (...)  
(...)

#### **Artikel 5**

**1** Onverminderd artikel 4 is het een instelling verboden een zakelijke relatie aan te gaan met of een transactie uit te voeren voor een cliënt (...)  
(...)

**3** Indien een instelling met betrekking tot een zakelijke relatie niet kan voldoen aan artikel 3, eerste tot en met vierde en veertiende lid, onderdeel a, beëindigt de instelling die zakelijke relatie.

#### **Artikelen uit de AVG**

##### **Artikel 5**

**1.** Persoonsgegevens moeten:

a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);

b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);

c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);

d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);



e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”). 2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

#### **Artikel 6**

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.