

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0914

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	22 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging bankrelatie en registratie persoonsgegevens (Gebeurtenissenadministratie en IVR). Toen de consument geld stortte, vertoonde de stortingsautomaat een storing. Het geld werd daardoor niet bijgeschreven op zijn betaalrekening. De consument heeft hierover meerdere keren telefonisch contact opgenomen met de bank, want hij had het geld dringend nodig. In die gesprekken was hij boos, zei hij dat hij naar de bank zou komen en heeft hij medewerkers uitgescholden. De bank heeft daarom de relatie met de consument beëindigd en zijn persoonsgegevens intern geregistreerd. De consument klaagt zich daarover. De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie mocht beëindigen en dat de registraties niet verwijderd hoeven te worden. De vordering van de consument wordt 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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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 Op 18 september 2023 hield de consument een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening).

Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. De consument heeft op 18 september 2023 € 2.450,- aan contanten ingevoerd in een stortingsautomaat, om op zijn betaalrekening te storten (hierna: de storting). De stortingsautomaat vertoonde echter een storing en het geld werd niet bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. Hij heeft daarom dezelfde dag telefonisch contact opgenomen met de bank. In totaal heeft de consument op 18 september 2023 de bank vier keer gebeld over de storting.

- 2.2 Op 19 september 2023 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument, waarin opgenomen is:

“De geldautomaat welke u heeft gebruikt is van Geldmaat. Wij nemen contact op met Geldmaat om de transactie te onderzoeken. Wij verwachten dat het onderzoek enige tijd kan duren. Wij denken dat we voor 19 oktober 2023 een antwoord voor u hebben.”

- 2.3 Op 19 september 2023 heeft de consument de bank nogmaals gebeld over de storting. Naar aanleiding van dat telefoongesprek heeft een medewerker van de bank een zogenoemde ‘agressiemelding’ gemaakt binnen de bank. De bank heeft een geluidsopname van dit telefoongesprek overgelegd. Hieruit volgt dat de consument aan het einde van het gesprek zijn stem verheft en tegen de bankmedewerker onder meer zegt:

“Kankerbitch, ga weg.”

- 2.4 Op 21 september 2023 heeft de consument de bank zesmaal gebeld over de storting. Van één van deze gesprekken heeft de bank de geluidsopname overgelegd. Uit de geluidsopname volgt dat de consument in dat gesprek onder meer gezegd heeft:

“Ik heb honger, ben je gek geworden of zo? Dat bedrag moet op mijn rekening komen, of een voorschot geven, anders maak ik de hele boel kapot.”

- 2.5 Op 22 september 2023 heeft de consument de bank achtmaal gebeld over de storting. Van één van deze gesprekken heeft de bank de geluidsopname overgelegd. Uit de geluidsopname volgt dat de consument onder meer gezegd heeft:

“Ik kan niet meer wachten. Ik kan niet meer... vandaag moet ik het op de rekening hebben. Anders kom ik die hele kankergeld ophalen bij jullie. Ik zweer het. Ik stap in de auto en dan kom ik naar Amsterdam.”

- 2.6 Op 22 september 2023 heeft een medewerker van de bank een tweede agressiemelding gemaakt over de telefoongesprekken met de consument in de afgelopen dagen, omdat de consument meerdere keren per dag scheldend en tierend belde.

- 2.7 Op 25 september 2023 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument. In die brief is het volgende opgenomen:

“Op 22 September 2023, heeft u telefonisch contact gehad met één van onze medewerkers om navraag te doen over een contante geld storting. Onze medewerker heeft geprobeerd om u te helpen. Dit is niet naar uw wens gelukt. Eerst heeft u onze medewerker beledigd, u zei: “ben je niet goed bij je hoofd ofzo”. Vervolgens heeft u onze medewerker geïntimideerd en bedreigd, u zei; “zorg dat het geld vandaag op mijn rekening staat, ik kom naar kantoor”.

Als bank vinden wij dit ontoelaatbaar gedrag. ABN AMRO staat voor een respectvolle houding naar de klant. Wij verwachten van de klant een respectvolle houding naar haar medewerkers en eigendommen. Dat is voor ons onacceptabel. Het vertrouwen tussen u en ons is weg. Daarom doen wij geen zaken meer met u.”

- 2.8 In deze brief van 25 september 2023 is verder opgenomen dat de rekeningen 3 weken na dagtekening gestopt worden. En dat de persoonsgegevens van de consument voor een periode van maximaal 8 jaar geregistreerd zijn in het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR) van de bank.
- 2.9 Op 29 september 2023 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument, waarin staat dat uit onderzoek van Geldmaat blijkt dat de storting van de consument niet goed verlopen is. En dat het bedrag van € 2.450,- op 2 oktober 2023 op de betaalrekening van de consument wordt bijgeschreven. Het bedrag is op 2 oktober 2023 inderdaad op de betaalrekening van de consument bijgeschreven.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument klaagt zich erover dat de bank de relatie met hem beëindigd heeft en dat zij zijn persoonsgegevens heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het IVR. Hij vordert dat de bank de relatie met hem herstelt en dat zijn persoonsgegevens verwijderd worden uit genoemde registers.
- 2.11 Volgens de consument heeft hij de medewerkers van de bank niet beledigd. Hij had in elk geval niet de intentie iemand te beledigen. Ook heeft hij de medewerkers niet bedreigd. Hij heeft alleen aangegeven dat hij het geld met spoed nodig had en dat hij het geld bij een kantoor wilde komen ophalen. Een medewerker van Geldmaat heeft de automaat geopend vanwege de storting en heeft toen het geld van de consument meegenomen. De consument heeft zijn excuses aangeboden voor het geval hij door zijn emoties toch dreigend of beledigend overkwam. Normaal gesproken is hij erg vriendelijk en beleefd, maar hij was bezorgd over zijn geld, omdat het nog niet op zijn rekening was bijgeschreven.
- 2.12 De situatie was voor de consument stressvol, omdat hij geld op zijn rekening nodig had om openstaande rekeningen te betalen en om boodschappen (eten) te kopen.

De consument had al uitstel van betaling gekregen van instanties en als hij zijn rekeningen niet uiterlijk 25 september 2023 zou betalen, zou de consument in grote problemen komen en zou hij coderingen krijgen van die instanties. De consument kon twee weken niet slapen omdat het geld niet op zijn rekening kwam. Hij was zeer boos, maar daar had hij door de omstandigheden geen controle over en bovendien is de consument psychisch ziek.

- 2.13 Volgens de consument is hij niet gewaarschuwd voor de maatregelen van de bank. Die maatregelen zijn volgens de consument daarom niet proportioneel. Als de bank hem gewaarschuwd had, was het niet zo ver gekomen.

Het verweer

- 2.14 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

Waar gaat het over?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de relatie met de consument mocht opzeggen en of de bank de persoonsgegevens van de consument intern mocht registreren. De commissie is van oordeel dat de bank deze maatregelen mocht nemen en licht dat hierna toe.
- 3.2 De bank heeft aanvankelijk medegedeeld dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd in het Incidentenregister (en het IVR). In de procedure bij Kifid heeft de bank toegelicht dat de persoonsgegevens niet in het Incidentenregister zijn opgenomen, maar in de Gebeurtenissenadministratie. De commissie zal de vordering tot verwijdering uit het Incidentenregister daarom opvatten als een vordering tot verwijdering uit de Gebeurtenissenadministratie.

Juridisch kader voor de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 3.3 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem 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.

- 3.4 Op de verwerking van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van toepassing. In de onderhavige zaak staat de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ter discussie. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument immers in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen naar aanleiding van een gebeurtenis, te weten belediging en bedreiging van medewerkers van de bank. Dat zijn strafbare feiten die strafbaar gesteld zijn in de artikelen 266 en 285 van het Wetboek van Strafrecht.
- 3.5 Bij de verwerking van strafrechtelijke gegevens geldt het volgende. Op grond van artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 'voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke' (in dit geval de bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt 'ter bescherming van zijn belangen', voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.
- 3.6 De Hoge Raad heeft voor het verwerken van strafrechtelijke gegevens als uitgangspunt gesteld dat ze in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat ze 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 redelijk vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een politieaangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren.¹ Deze maatstaf is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Dat het strafbare gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit niet voort uit de aard van het register, maar uit de strafrechtelijke aard van de geregistreerde persoonsgegevens.²

Is hier sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld?

- 3.7 Vaststaat dat de consument in september 2023 in een paar dagen tijd meer dan tien keer gebeld heeft naar de bank en dat hij in die gesprekken boos was of werd. Van drie telefoongesprekken heeft de bank de geluidsopnamen overgelegd.

¹ HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, rechtsoverweging 4.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Hof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815 onder 8.2 en GC Kifid 2016-061. Uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

Daaruit volgt dat de consument in elk geval in die gesprekken meermaals scheldwoorden gebruikt heeft tegen de medewerkers van de bank, zijn stem heeft verheven en aangekondigd heeft dat hij naar de bank komt als hij zijn geld niet snel krijgt (zie overwegingen 2.3 tot en met 2.5). De consument heeft gesteld dat hij niet bedoelde dat hij het geld met geweld zou komen halen. Door de manier waarop en het samenstel waarbinnen de consument zijn uitingen deed (toon, volume, hoeveelheid telefoontjes, etc.), kwamen die wel degelijk over als een bedreiging. Ook de bewoordingen van de consument zoals “anders maak ik de hele boel kapot” sluiten daarbij aan. De uitlatingen van de consument konden in de gegeven omstandigheden bij de betrokken medewerkers van de bank de redelijke vrees doen ontstaan dat de consument zijn dreigende woorden zou waarmaken. De commissie is dan ook van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan belediging en bedreiging door de consument. De bank had dan ook een gerechtvaardigd belang om de gebeurtenis, met de persoonsgegevens van de consument, te registreren in de Gebeurtenissenadministratie en de persoonsgegevens van de consument in het IVR op te nemen. Er was sprake van een situatie die speciale aandacht behoeft vanwege de veiligheid van de bank.³

Proportionaliteit en subsidiariteit van de registraties

- 3.8 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 opmerkzaam te maken dat de consument ongewenst gedrag vertoond 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.
- 3.9 Bij het beantwoorden van de vraag of de registraties proportioneel zijn, dient het belang van de bank 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 8 jaar is gesteld, niet disproportioneel zijn.⁴ De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij de registratie van de persoonsgegevens 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. Ook is relevant dat de consument in meerdere telefoongesprekken in september 2023 laakbaar gedrag vertoond heeft.

³ Zie ook andere uitspraken over registraties in verband met gedragingen richting medewerkers, zoals GC Kifid 2023-0972, 2021-1085 en 2021-0273. Deze uitspraken en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

⁴ GC Kifid 2016-302 onder 4.9.

Hij had na ieder gesprek de mogelijkheid om zich te bezinnen en zijn gedrag te verbeteren, maar dat heeft hij niet gedaan. De consument heeft weliswaar excuses aangeboden, maar dat deed hij pas nadat hij de brief van 25 september 2023 ontving en de consument blijft zijn gedrag goedpraten. De commissie begrijpt dat de consument bezorgd was omdat het geld niet op zijn rekening werd bijgeschreven, maar dat neemt niet weg dat de bank de maatregelen mocht nemen. Bovendien heeft de consument nu geen concreet belang bij verwijdering van de registraties naar voren gebracht. De consument heeft al een betaalrekening bij een andere bank. Gelet op het voorgaande is ook de registratieduur van 8 jaar in het onderhavige geval proportioneel.

De beëindiging van de bankrelatie

- 3.10 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.
- 3.11 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.⁵
- 3.12 De commissie is van oordeel dat de opzegging van de bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De consument heeft de bank in een paar dagen tijd heel vaak gebeld en gedroeg zich dan boos, agressief en dreigend. Hij heeft meermaals aangekondigd dat hij naar de bank zou komen.

⁵ Rechtbank Rotterdam 27/02/2013 ECLI:NL:RBROT:2013:BZ4031), te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid 2017-267 en 2020-637.

- 3.13 De consument heeft gesteld dat de bank hem niet gewaarschuwd heeft. Als de bank dat wel gedaan zou hebben, was 'dit' niet gebeurd. De bank heeft betwist dat zij de consument niet gewaarschuwd heeft en aangevoerd dat zij op 20 september 2023 een waarschuwingsbrief naar de consument verzonden heeft. Daarbij heeft de bank opgemerkt dat een waarschuwing niet vereist is voor de beëindiging van de bankrelatie. De commissie laat in het midden of de consument een waarschuwingsbrief ontvangen heeft. Gelet op de ernst van het handelen van de consument, onder meer vanwege de hoeveelheid dreigende telefoontjes van de consument, mocht de bank ook zonder waarschuwingsbrief de bankrelatie beëindigen.

Ambtshalve toetsing

- 3.14 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 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. 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 oktober 2023, 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 en de algemene voorwaarden

In deze bijlage zijn relevante artikelen uit de AVG, de UAVG, het Wetboek van Strafrecht, de Algemene Bankvoorwaarden 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.

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 Wetboek van Strafrecht

Artikel 266

1. Elke opzettelijke belediging die niet het karakter van smaad of smaadschrift draagt, hetzij in het openbaar mondeling of bij geschrift of afbeelding, hetzij iemand, in zijn tegenwoordigheid mondeling of door feitelijkheden, hetzij door een toegezonden of aangeboden geschrift of afbeelding, aangedaan, wordt, als eenvoudige belediging, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie maanden of geldboete van de tweede categorie.

2. Niet als eenvoudige belediging strafbaar zijn gedragingen die ertoe strekken een oordeel te geven over de behartiging van openbare belangen, en die er niet op zijn gericht ook in ander opzicht of zwaarder te grieven dan uit die strekking voortvloeit.

Artikel 285

1. Bedreiging met openlijk in vereniging geweld plegen tegen personen of goederen, met geweld tegen een internationaal beschermd persoon of diens beschermde goederen, met enig misdrijf waardoor gevaar voor de algemene veiligheid van personen of goederen of gemeen gevaar voor de verlening van diensten ontstaat, met de misdrijven omschreven in de artikelen 241 en 243, met enig misdrijf tegen het leven gericht, met gijzeling, met zware mishandeling of met brandstichting, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie jaren of geldboete van de vierde categorie.

2. Indien deze bedreiging schriftelijk en onder een bepaalde voorwaarde geschiedt, wordt ze gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vierde categorie.

3. Bedreiging met een terroristisch misdrijf wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie.

4. Indien het feit, omschreven in het eerste, tweede of derde lid, wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.

5. Indien het feit, omschreven in het eerste, tweede of derde lid wordt gepleegd tegen een persoon in diens hoedanigheid van Minister, Staatssecretaris, commissaris van de Koning, gedeputeerde, burgemeester, wethouder, lid van een algemeen vertegenwoordigend orgaan, rechterlijk ambtenaar, advocaat, journalist of publicist in het kader van nieuwsgaring, ambtenaar van politie of buitengewoon opsporingsambtenaar wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.

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.