

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0636
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, A.E. Tevel, leden en
mr. S. Brugts, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met zijn betaalrekeningen heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het EVR. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. Een verkorting van de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR naar zes jaren is naar het oordeel van de commissie proportioneel. Dat moet de bank aanpassen.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvullende stukken van de consument naar aanleiding van de hoorzitting en 4) de reactie van de bank op de aanvullende stukken van de consument naar aanleiding van de hoorzitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 30 april 2021. Op de hoorzitting is de consument verschenen, bijgestaan door mevrouw mr. H.M. Mauritz, advocaat, die via een videoverbinding aan de hoorzitting heeft deelgenomen. Ook de bank is op de hoorzitting verschenen.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument hield bij de bank twee betaalrekeningen (hierna: betaalrekening 1 en betaalrekening 2) aan met bijbehorende betaalpassen (hierna: betaalpas 1 en betaalpas 2) en pincodes.
- 2.2 Op 24 februari 2020 om 15:31 uur is de opnamelimiet voor geldautomaten op betaalrekening 1 voor de periode 24 februari 2020 tot en met 25 februari 2020 verhoogd van € 2.500,- naar € 10.000,-.
- 2.3 Op 24 februari 2020 heeft [naam bedrijf] een bedrag van € 10.000,- naar betaalrekening 1 overgeboekt. Bij de overboeking staat 'KORTL. LENING' vermeld.
- 2.4 Op 24 februari 2020 is tussen 19:16 uur en 19:25 uur met betaalpas 1 bij een geldautomaat een bedrag van € 10.000,- van betaalrekening 1 opgenomen in tien transacties van € 1.000,-. Bij alle transacties is de pincode in één keer goed ingetoetst.
- 2.5 Op 24 februari 2020 om 15:30 uur is de opnamelimiet voor geldautomaten op betaalrekening 2 voor de periode 24 februari 2020 tot en met 25 februari 2020 verhoogd van € 1.000,- naar € 10.000,-.
- 2.6 Op 24 februari 2020 heeft [naam bedrijf] een bedrag van € 10.000,- naar betaalrekening 2 overgeboekt. Bij de overboeking staat 'KORTL. LENING' vermeld.
- 2.7 Op 24 februari 2020 is tussen 19:07 uur en 19:15 uur met betaalpas 2 bij een geldautomaat een bedrag van € 9.500,- van betaalrekening 2 opgenomen in negen transacties van € 1.000,- en één van € 500,-. Bij alle transacties is de pincode in één keer goed ingetoetst.
- 2.8 Op 26 februari 2020 heeft de bank betaalpas 1 en betaalpas 2 (hierna: de betaalpassen) en betaalrekening 1 en betaalrekening 2 (hierna: de betaalrekeningen) geblokkeerd.
- 2.9 Op 26 februari 2020 heeft de consument een filiaal van de bank bezocht en gevraagd waarom de bank de betaalrekeningen en de betaalpassen had geblokkeerd.
- 2.10 Op 30 april 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat:

"(...) U heeft een bankrekening bij ABN AMRO met nummer [nummer betaalrekening 1]. Op deze rekening is op 28 april 2020 een bedrag van EUR 20.000,00 bijgeschreven. Dit bedrag is afkomstig van fraude. Daarom doen we geen zaken meer met u. (...)

Wat betekent dit voor u?

Voor u betekent dit het volgende.

- We stoppen de overeenkomsten die we met u hebben. Wij mogen dat doen volgens artikel 35 van onze Algemene Bankvoorwaarden. (...)
- We stoppen uw rekeningen 4 weken na dagtekening. Wij hebben uw rekeningen geblokkeerd. U kunt uw rekeningen dus niet meer gebruiken.
- (...)
- (...)
- We hebben uw gegevens in ons Incidentenregister gezet. In het Incidentenregister staat wat er is gebeurd en wie daarbij betrokken is. Uw gegevens blijven 8 jaar in ons Incidentenregister staan.
- We hebben genoeg aanwijzingen om aan te nemen dat u een risico bent voor ABN AMRO en andere financiële instellingen. Daarom zetten we uw naam en geboortedatum in het Intern/Extern Verwijzingsregister. Daar blijven ze maximaal 8 jaar in staan.

(...) Mag ABN AMRO uw gegevens bewaren?

Wij mogen uw gegevens in het Incidentenregister bewaren. Uw bankrekening is namelijk betrokken bij een gebeurtenis die een risico is voor de veiligheid en betrouwbaarheid van banken. (...)

- 2.11 Op 14 mei 2020 heeft de advocaat van de consument aan de bank een brief geschreven. Hierin staat:

“(...) Cliënt werd eind februari jl. benaderd door een vriend (en voormalig werkgever), de heer [naam], die aangaf dat hij een auto had gekocht en wilde betalen, maar dat hij problemen had met zijn pinpas. Hij verzocht cliënt of hij het bedrag op zijn bankrekening zou kunnen overmaken. Cliënt had op dat moment geen reden om te twijfelen aan dit verhaal, en heeft willen helpen. Er werd een bedrag van € 20.000,- overgemaakt van de bankrekening van het bedrijf van de heer [naam] ([naam bedrijf]) op de bankrekening van cliënt. Vervolgens heeft de heer [naam] hem gevraagd om dit geld op te nemen, zodat hij de betaling van de auto zelf zou kunnen doen. (...)

Dat cliënt niet betrokken was bij fraude blijkt wel uit het feit dat hij na de blokkering van zijn bankrekening contact heeft gezocht met de heer [naam] en gevraagd heeft waar het geld vandaan kwam, zie bijgevoegde WhatsApp-berichten. (...)

Conclusie

Gezien bovenstaande is cliënt ten onrechte opgenomen in het IVR, het Incidentenregister en het EVR. Namens cliënt wordt derhalve om verwijdering van zijn gegevens uit de registers verzocht. (...)

2.12 Op 3 juni 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat – kort samengevat – dat de bank haar eerder ingenomen standpunt handhaaft.

2.13 Op 5 november 2020 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude met betaalmiddelen.

De klacht en vordering van de consument

2.14 De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en anderzijds uit het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR). Daarnaast vordert de consument herstel van de bancaire relatie tussen partijen. Ten slotte vordert de consument vergoeding van de proceskosten.

2.15 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registraties van zijn persoonsgegevens in het IVR, het Incidentenregister en het EVR onterecht zijn. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- De gedragingen van de consument voldoen niet aan het criterium van de Hoge Raad dat sprake moet zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld.
- De consument is niet betrokken geweest bij de gestelde fraude. De consument was niet op de hoogte van de frauduleuze afkomst van het geld. Hij heeft contact opgenomen met de bank en gevraagd of het een probleem zou zijn als hij zijn medewerking zou verlenen aan het verzoek van de heer [naam] (hierna: de vriend) om € 20.000,- op zijn betaalrekening over te maken, waarna de bank heeft gezegd dat hij zijn opnamelimiet zou moeten verhogen en dat het verder geen probleem zou zijn. Ook heeft de consument contact opgenomen met de vriend en gevraagd waar het geld vandaan kwam. Daarop heeft hij geen antwoord gekregen.
- De consument heeft niet als 'katvanger' gefungeerd. Hij heeft geen deel behouden van het bedrag van € 20.000,-, dat hij bij de geldautomaat heeft opgenomen voor de vriend.
- De consument is zelf slachtoffer geworden van oplichting. Hij heeft tegen de vriend aangifte gedaan bij de politie.
- De bank heeft het proportionaliteitsbeginsel geschonden. Van hoor en wederhoor is geen sprake geweest. Het is voor de consument van groot belang om te kunnen beschikken over een betaalrekening. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de bank.

Het verweer van de bank

2.16 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 deze zaak over?

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Daarna zal de commissie beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, waaraan het IVR gekoppeld is. Ook zal de commissie, als die registraties rechtmatig zijn, beoordelen of de duur van die registraties dient te worden verkort. Vervolgens zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. Ten slotte zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is de proceskosten van de consument te vergoeden.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. 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.¹

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (30 april 2020) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de UAVG.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector.

¹ Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. 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.²

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het EVR?

- 3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de gelden van de vriend ([naam bedrijf]) afkomstig waren van fraude. Ter discussie staat daarentegen of de door de bank gestelde feiten een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ aan de fraude opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument hierbij betrokken was. Het is aan de bank om dit te bewijzen.
- 3.6 De bank heeft zich *primair* op het standpunt gesteld dat alle feiten en omstandigheden in de onderhavige zaak erop wijzen dat de consument betrokken is geweest bij fraude. Wat de bank betreft is overduidelijk dat de vriend en de consument onder één hoedje hebben gespeeld en staat in voldoende mate vast dat sprake is geweest van (medeplichtigheid aan) witwassen en oplichting door de consument zoals bedoeld in de artikelen 48, 326 en 420bis Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr). De bank beschouwt de consument als een ‘money mule’ of een ‘geldezel’. *Subsidiair* heeft de bank het standpunt ingenomen dat de consument bijzonder onzorgvuldig is geweest. Volgens de bank heeft de consument door toestemming te geven om de betaalrekeningen ter beschikking te stellen aan de vriend, de kans op de koop toe genomen dat de betaalrekeningen betrokken zouden raken bij fraude. Dit kwalificeert volgens de bank als schuldwitwassen. De commissie begrijpt dat de bank in dit verband doelt op artikel 420quater Sr.
- 3.7 Tegenover het standpunt van de bank heeft de consument aangevoerd dat hij niet bij de fraude betrokken is geweest. De consument heeft toegelicht dat hij zélf slachtoffer is geworden van fraude en dat hij hiervan aangifte bij de politie heeft gedaan. Volgens de consument heeft de vriend (en voormalig werkgever) hem eind februari 2020 benaderd met de mededeling dat hij een auto had gekocht en dat hij die wilde betalen.

² Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

In verband met problemen met zijn betaalpas heeft de vriend toen aan de consument gevraagd of hij (de vriend) het bedrag van de aankoopsom op de betaalrekeningen van de consument zou kunnen overmaken en of de consument dit bedrag vervolgens voor hem (de vriend) zou kunnen pinnen. De consument heeft aangevoerd dat hij op dat moment geen reden had om te twijfelen aan dit verhaal van de vriend en hem heeft willen helpen. Ter zitting heeft de advocaat van de consument verklaard dat zij beschikt over stukken die de verklaring van de consument dat het bedrag van € 20.000,- bedoeld was voor de aankoop van een auto door de vriend, onderbouwen. Ook heeft de advocaat tijdens de zitting verklaard dat zij beschikt over een document waaruit blijkt dat de consument kort voor 24 februari 2020 telefonisch contact met de bank heeft gehad over de overboeking van € 20.000,-. Na de hoorzitting heeft de commissie de advocaat van de consument de gelegenheid geboden om deze stukken alsnog over te leggen, waarna de advocaat enkele stukken in het geding heeft gebracht. De commissie heeft de bank vervolgens de gelegenheid geboden om hierop te reageren, wat de bank heeft gedaan.

- 3.8 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als 'money mule' heeft gefungeerd en dat hij in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument de betaalrekeningen aan de vriend ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de betaalrekeningen zouden kunnen worden bijgeschreven en zouden kunnen worden opgenomen en afgegeven aan de vriend. Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Niet in geschil is dat de twee overboekingen van € 10.000,- afkomstig zijn van fraude. Op dezelfde dag dat de vriend twee keer € 10.000,- naar de betaalrekeningen heeft overgemaakt (24 februari 2020), zijn de opnamelimiten van de betaalrekeningen voor de periode 24 februari 2020 tot en met 25 februari 2020 verhoogd tot € 10.000,-. Binnen enkele uren nadat de opnamelimiten zijn verhoogd, heeft de consument vervolgens € 19.500,- van de betaalrekeningen opgenomen (hij geeft zelf aan dat het € 20.000,- zou zijn geweest, maar dat blijkt niet uit de overgelegde rekeningafschriften). Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij de bedragen zelf heeft opgenomen in het bijzijn van de vriend en vervolgens heeft overhandigd aan de vriend. Op de dag dat de bank de betaalrekeningen en de betaalpassen heeft geblokkeerd, heeft de consument een filiaal van de bank bezocht en gevraagd waarom de bank de betaalpassen en de betaalrekeningen had geblokkeerd. Pas daarna heeft de consument aangifte gedaan van fraude met de betaalrekeningen.

- 3.9 De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden – het feit dat de consument niet wist waarvan het geld afkomstig was, het beschikbaar zijn voor de vriend van de betaalrekeningen, het verhogen van de opnamelimiet kort voordat de gelden zouden worden overgemaakt, het niet volledig opnemen van deze gelden maar dat doen onder aftrek van een bedrag van € 500,- en pas aangifte doen nadat de betaalrekeningen en de betaalpassen door de bank waren geblokkeerd – passen allemaal bij het handelen van iemand die als ‘money mule’ (‘geldezel’) fungeert.
- 3.10 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De door de advocaat van de consument na de hoorzitting ingebrachte stukken vormen geen enkel begin van onderbouwing van de stellingen van de consument. De e-mail van 11 mei 2020 van de consument aan de vriend en de brief van 14 mei 2020 van de advocaat aan de vriend, zijn van ruim twee maanden na de overboeking van € 20.000,- en het overzicht van telefoongesprekken zegt niets over de inhoud van die telefoongesprekken.
- 3.11 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie dan ook tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR de conclusie heeft mogen trekken dat de consument betrokken was bij de fraude en dat hij hierin de rol van ‘money mule’ heeft gespeeld, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat de gelden van de vriend uit misdrijf afkomstig waren en kan het handelen van de consument worden aangemerkt als ‘schuldwitwassen’ als bedoeld in artikel 420quater Sr. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

- 3.12 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI moet ook het ‘proportionaliteitsbeginsel’ in acht worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in casu acht jaar is, niet disproportioneel zijn.³ De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

³ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.

- 3.13 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat hij wordt belemmerd door de registraties van zijn persoonsgegevens. Het is voor de consument van groot belang om te kunnen beschikken over een betaalrekening. Dit belang weegt volgens de consument zwaarder dan het belang van de bank. Verder heeft de bank volgens de consument het beginsel van hoor en wederhoor niet toegepast. Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de registratie zowel op zichzelf als qua duur aan het proportionaliteitsvereiste voldoet. Wat de registratie *an sich* betreft heeft de bank aangevoerd dat zij niet bekend is met enige bijzondere omstandigheden aan de zijde van de consument die van invloed zijn op de proportionaliteitsafweging. Volgens de bank is niet gebleken dat de consument door de registratie onevenredig in zijn belangen wordt getroffen. Wat de *duur* van de registratie betreft, heeft de bank betoogd dat de registratie eveneens proportioneel is. Volgens de bank ziet de consument de ernst van de zaak onvoldoende in en is het allerm minst uitgesloten dat hij de gedragingen waarvan de bank hem een verwijt maakt, in de toekomst niet vaker zal uitvoeren.
- 3.14 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. De consument heeft de mogelijkheid om onder het *Convenant Basisbankrekening* een basisbetaalrekening te openen. De stelling van de consument dat de bank het beginsel van hoor en wederhoor heeft geschonden, faalt. Uit de overgelegde stukken en in het bijzonder de brief van de bank van 30 april 2020 blijkt dat de bank de consument heeft uitgenodigd om zijn zienswijze te geven en dat de advocaat dat heeft gedaan. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Als de consument in dit verband nadere gegevens verschaft, zou dit voor de bank tot een nieuwe en meer volledige belangenafweging aanleiding kunnen geven. Mocht de consument tegen concrete problemen aanlopen, dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.⁴
- 3.15 Qua duur van de registratie heeft het volgende te gelden. Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat het handelen van de consument moet worden aangemerkt als ‘schuldwitwassen’ als bedoeld in artikel 420quater Sr. De commissie kwalificeert dat als minder laakbaar dan een (in strafrechtelijke zin) opzetdelict.⁵ Gelet hierop acht de commissie een registratieduur van zes jaren proportioneel.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het Incidentenregister?

- 3.16 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.⁶

⁴ Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.

⁵ Het verschil komt in het algemeen ook tot uitdrukking in de strafmaten voor schuld- en opzetdelicten.

⁶ Artikel 5.1.1 van het PIFI.

Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De commissie ziet geen aanleiding voor een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan in het EVR. Dat betekent dat ook de registratieduur van zes jaren in het Incidentenregister proportioneel is.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

- 3.17 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers 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 omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden ‘speciale aandacht’ behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken 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 met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.
- 3.18 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van de consument bij fraude. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard 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. Bovendien mogen persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG 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.

3.19 De hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat 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, is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke aard* van de geregistreerde persoonsgegevens.⁷ Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.20 Aangezien de commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met *externe* werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan. Daarbij acht de commissie een registratieduur van acht jaren proportioneel. Voor dat oordeel was van belang dat de gevolgen van vermelding in deze registers beperkt zijn, omdat de registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank en de consument, na afloop van de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR, niet beletten een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?

3.21 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.⁸ In de onderhavige omstandigheden heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de frauduleuze gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd.

Is de bank verplicht om de proceskosten aan de consument te betalen?

3.22 De consument heeft een proceskostenveroordeling gevorderd.

⁷ Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, onder 8.2, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-061 onder 4.6 en 2019-1076 onder 4.5.

⁸ Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Omdat de vordering van de consument gedeeltelijk wordt toegewezen, oordeelt de commissie dat de consument een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht.⁹ Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document *Toepassing liquidatietarief Kifid* behorende bij het reglement. Gelet op het feit dat de (gedeeltelijk) toegewezen vordering van *onbepaalde* waarde is, zoekt de commissie aansluiting bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- conform het advies in het *Rapport BGK-integraal 2013* van de Rechtspraak.¹⁰ De consument is bijgestaan door een advocaat. De kosten van de procedure worden daarom vastgesteld op € 800,- (één procespunt tarief V voor de schriftelijke fase en één procespunt tarief V voor de hoorzitting).

Conclusie

3.23 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank is wel verplicht om de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR te verkorten naar zes jaren. De bank hoeft de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. De bank is verplicht aan de consument een proceskostenvergoeding van € 800,- te betalen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR in die zin aanpast dat deze zes jaren na aanvang van de registraties vervallen;
- beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument een proceskostenvergoeding van € 800,- betaalt;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

⁹ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0541.

¹⁰ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-029 onder 4.9 en 2021-0541 onder 3.21.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)

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.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

Artikel 3.1.1 PIFI

Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

4.1 Doel Incidentenregister

Artikel 4.1.1 PIFI

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.”

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.1.1 PIFI

Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.2.1 PIFI

De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
- b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
- c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - 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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

2. (...)
3. (...)
4. (...)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
 - a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
 - b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
 - c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
2. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve 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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
 - a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
 - b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
 - 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.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaat de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaat de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. (...)
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.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35 ABV

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.