

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0015

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. H.P. de Kanter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, mr. R.J.F. Thiessen, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	17 februari 2025
Beroep ingediend door	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Tegen	De consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

Registratie Gebeurtenissenregister, IVR en Incidentenregister. Hoewel de consument geen klant is van de bank, heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie, haar Intern Verwijzingsregister (IVR) en het Incidentenregister. Een klant van de bank is namelijk slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude en het uit die fraude afkomstige bedrag is bijgeschreven op een betaalrekening op naam van de consument bij een andere bank. De consument ontkent betrokkenheid bij de fraude en vordert dat de bank zijn persoonsgegevens uit de registers verwijdert. Anders dan de Geschillencommissie, is de Commissie van Beroep van oordeel dat de betrokkenheid van de consument bij de bankhelpdeskfraude wel aannemelijk is. De bank mocht de persoonsgegevens van de consument daarop opnemen in de registers.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 26 juni 2024 ontvangen brief met bijlagen heeft de bank de voorzitter van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) verzocht beroep open te stellen tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 17 mei 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-O422).
- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - de brief van de consument van 12 juli 2024,
 - de beslissing van 22 juli 2024, gepubliceerd onder nummer 2024-0056, van de voorzitter van de Commissie van Beroep, waarin het beroep is opengesteld,
 - de aanvullende beroepsgronden van de bank van 30 augustus 2024,
 - het verweerschrift van de consument van 11 oktober 2024.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 december 2024. Op de hoorzitting was namens de consument aanwezig: mr. N. Roos, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam. De consument is zelf niet verschenen. Namens de bank was [naam 1], FCC Officer External Fraud, aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans en mr. P. Jansen, beiden advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, de bank aan de hand van een overgelegde pleitnota, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 17 mei 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.4. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consument is geen klant van de bank. Hij heeft een betaalrekening bij ING Bank N.V.
- 3.3 Op 2 januari 2022 is een klant van de bank slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude (spoofing). Door deze fraude is een bedrag van € 8.439,90 ten onrechte van de betaalrekening van die klant overgeboekt naar een betaalrekening bij Knab. Deze bankrekening staat op naam van de consument. De transactie is tegengehouden door de detectiesystemen van de bank. Het bedrag is dus niet bijgeschreven op de Knab-rekening. De gelden zijn retour geboekt naar het slachtoffer. Het slachtoffer heeft van de fraude aangifte gedaan bij de politie.
- 3.4 Per brief van 21 april 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in het Gebeurtenissenregister, het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) voor de duur van acht jaar (tot 2 januari 2030) en het Incidentenregister voor zes maanden (tot 2 juli 2022). In de brief staat als reden voor opname in de registers dat sprake is van een frauduleuze overboeking van in totaal € 8.439,90 ten gunste van de bankrekening van de consument bij Knab. Verder staat in de brief dat er aangifte is gedaan bij de politie.
- 3.5 Knab heeft de consument geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR).

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 Bij de Geschillencommissie heeft de consument primair gevorderd dat de bank ervoor zorgt dat zijn persoonsgegevens uit het IVR, de Gebeurtenissenadministratie en het Incidentenregister worden verwijderd. Subsidiair heeft de consument gevorderd dat de duur van de opname in deze registers wordt bekort.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR en het Gebeurtenissenregister toegewezen. Hoewel de Geschillencommissie van oordeel is dat de persoonsgegevens van de consument ook niet in het Incidentenregister hadden mogen worden opgenomen, is de vordering tot verwijdering uit dat register niet toegewezen. De reden daarvoor is dat de termijn waarin de persoonsgegevens van de consument in dat register zijn verwerkt ten tijde van de uitspraak van de Geschillencommissie al was verstreken.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De bank heeft de Commissie van Beroep verzocht de uitspraak van de Geschillencommissie te vernietigen en de vordering van de consument af te wijzen.

5.2 De bank heeft betoogd dat vaststaat dat het bedrag van € 8.439,90 als gevolg van bankhelpdeskfraude is overgeboekt naar de Knab-rekening op naam van de consument. Volgens de bank staat vast dat de consument deze bankrekening heeft geopend en heeft gebruikt. Zij wijst in dit verband op de volgende feiten en omstandigheden, die Knab haar heeft meegedeeld:

- De consument heeft op 28 november 2021 de Knab-betalrekening geopend door middel van een identificatieboeking van € 0,01 vanaf zijn ING-rekening naar Knab.
- Verder heeft Knab het identiteitsdocument van de consument ontvangen. Knab heeft de NFC-chip van dat document uitgelezen, waarna de Knab-betalrekening is geautoriseerd.
- De consument heeft ten behoeve van de autorisatie ook een selfie moeten maken en naar Knab moeten sturen. Volgens Knab kwam de selfie overeen met de persoon op het identiteitsdocument.

5.3 Hoewel de consument betwist dat de Knab-rekening van hem is, heeft hij de stellingen van de bank niet gemotiveerd weersproken. De Commissie van Beroep gaat er daarom van uit dat de stellingen van de bank juist zijn. Het is aannemelijk dat de consument zelf de Knab-rekening heeft geopend. Immers, die rekening is geopend door iemand die de toegang had tot de ING-rekening en een identiteitsdocument van de consument. Deze persoon heeft ook een selfie van de consument aan Knab gestuurd. De consument heeft geen verklaring gegeven hoe dit alles heeft kunnen gebeuren, zonder dat hij daar zelf weet van had.

5.4 De Commissie van Beroep neemt, bij gebrek aan een verklaring, eveneens als vaststaand aan dat de consument betrokken is geweest bij de bankhelpdeskfraude, waarbij een bedrag van € 8.439,90 naar zijn Knab-rekening is overgemaakt.

5.5 Voor de verwerking van persoonsgegevens moet zijn voldaan aan de vereisten onder de AVG. In een geval als het onderhavige is de toets van art. 6 lid 1 sub f AVG van toepassing:

“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.”

5.6 Voor de opname van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR geldt daarnaast de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen, die is gebaseerd op de (oude) Wet bescherming persoonsgegevens. Art. 5.1.1 van de Gedragscode bepaalt dat er een gebeurtenis moet hebben plaatsgevonden die volgens de financiële instelling aandacht behoeft of een risico vormt. Voor gegevens van strafrechtelijke aard gelden nadere vereisten, die zijn vermeld in art. 6.2.1 van de Gedragscode. Opname in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is onder meer toegestaan als dat noodzakelijk is voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot)

(strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt.

- 5.7 Gelet op deze regelgeving, rechtvaardigt de hiervoor aangenomen betrokkenheid van de consument bij bankhelpdeskfraude, de opname van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR van de bank. Omdat het hier gaat om de bestrijding van pogingen tot strafbare of laakbare gedragingen, wegen de belangen van de bank hier zwaarder dan die van de consument. Daar komt bij dat de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR een interne aangelegenheid van de bank is. De consument kan hier alleen last van hebben als hij klant zou willen worden bij de bank. Gesteld noch gebleken is, dat hij dit van plan is.
- 5.8 Voor zover het gaat om strafrechtelijke persoonsgegevens heeft de Hoge Raad in 2009 geoordeeld dat – in ieder geval ten aanzien van registers met externe werking (zoals het Incidentenregister) – moet zijn voldaan aan het vereiste dat sprake is van (kort gezegd) een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld (HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720). De consument heeft, zoals eerder overwogen, zijn bankrekening ter beschikking gesteld voor het overmaken van geld dat is verkregen door bankhelpdeskfraude. Op grond hiervan acht de Commissie van Beroep ook het door de Hoge Raad geformuleerde vereiste vervuld. Het kan in deze zaak dan ook in het midden blijven hoe het arrest van de Hoge Raad uit 2009 zich precies verhoudt tot de AVG en andere inmiddels in werking getreden regelgeving.
- 5.9 Voor verkorting van de opname in deze registers is geen aanleiding. Tegenover de evidente belangen van de bank, heeft de consument onvoldoende concreet toegelicht welke belangen van hem op dit moment in het bijzonder in het geding zijn. Hierbij verdient opmerking dat de consument op dit moment geen klant is bij de bank, dat niet blijkt dat hij dit wil worden en dat de Gebeurtenissenadministratie en het IVR uitsluitend toegankelijk zijn voor (bepaalde) medewerkers van de bank.
- 5.10 Omdat de termijn voor opname in het Incidentenregister inmiddels is verstreken, zal de Commissie niet verder ingaan op de vraag of de bank de consument in dat register heeft mogen opnemen.
- 5.11 Bij de beoordeling van de overige grieven heeft de bank geen belang. Deze zullen daarom onbesproken blijven.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie en stelt de volgende uitspraak hiervoor in de plaats:
- 6.2 wijst de vorderingen van de consument af.