

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-267
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. J.W.M. Lenting, leden en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juli 2016
Ingediend door : “Consument”
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te [plaats], verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 25 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Interne Verwijzingsregister (IVR) en het Incidentenregister en dat de bankrelatie wordt hersteld. De persoonsgegevens van Consument zijn opgenomen het IVR en het Incidentenregister, omdat de betaalrekening van Consument betrokken is geweest bij factuurfraude. De Commissie is van oordeel dat de Bank de bankrelatie heeft mogen beëindigen en over mocht gaan tot interne registratie van de persoonsgegevens in het IVR. De bank heeft echter niet voldoende gemotiveerd waarom het doel van het Incidentenregister, ook na het onderzoek naar het incident, nog is gediend bij handhaving van de registratie. De Bank dient de persoonsgegevens van Consument daarom te verwijderen uit het Incidentenregister.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met rekeningnummer [NR. 1]. Aan de betaalrekening is een betaalpas (met pasnummer [nr. 2]) gekoppeld. Op de betaalrekening zijn onder meer de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. Hierin staat – voor zover relevant – het volgende:

“35. Opzegging van de relatie

Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.”

- 2.2 Op 27 april 2016 heeft Consument de opnamelimit van zijn betaalpas verhoogd naar € 5.000,-. Op 29 april 2016 heeft Consument met zijn betaalpas om 08.09 uur een betaling gedaan bij de [supermarkt].
- 2.3 Op 13 mei 2016 is door de [Hogeschool] een bedrag van € 2.083,84 bijgeschreven op de betaalrekening van Consument. Op 13 mei 2016 is om 15.31 uur bij een geldautomaat aan het [plein] te [plaats] een bedrag van € 2.000,- opgenomen van de betaalrekening van Consument.
- 2.4 Op 14 mei 2016 heeft Consument bij de Bank melding gemaakt van de vermissing van zijn betaalpas en de op 13 mei 2016 verrichte transacties. De Bank heeft Consument bij brief van 18 mei 2016 het volgende geschreven:

“Op 14 mei 2016 heeft u contact met ons gehad over mogelijk misbruik met uw betaalpas. U heeft in het telefoongesprek deze fraude bevestigd.

Wat moet u doen?

1. U heeft een proces-verbaal nodig. Doet u zo snel mogelijk aangifte bij de politie.
2. Bij deze brief is het ‘Formulier Fraude Betaalpas’ bijgesloten. Vul het formulier helemaal in en onderteken dit. Als hulpmiddel sturen wij een overzicht met afschrijvingen mee.
3. Maak kopieën van de volgende documenten:
 - Geldig identiteitsbewijs (de pasfoto moet duidelijk zijn)
 - Proces-verbaal waaruit misbruik van de betaalpas blijkt
4. Stuur alle documenten binnen vijf dagen na ontvangst van deze brief op naar de Afdeling Fraude. Hiervoor kunt u de meegestuurde antwoortenvelop gebruiken.

Hoe gaat het nu verder?

Na ontvangst van deze documenten gaan we verder met de beoordeling van uw schademelding. Voor 20 juni 2016 laten we u per brief weten of de schade wordt vergoed.”

- 2.5 Op 20 mei 2016 heeft Consument aangifte gedaan van fraude. In het proces-verbaal staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Tussen vrijdag 6 mei 2016 te 12:00 uur en vrijdag 13 mei 2016 te 12:00 uur werd op de locatie, zoals vermeld bij plaats delict, het in de aanhef vermelde feit gepleegd.

Hij deed aangifte en verklaarde het volgende over het in de aanhef vermelde incident, dat plaatsvond op de locatie genoemd bij plaats delict, tussen vrijdag 6 mei 2016 te 12:00 uur en vrijdag 13 mei 2016 te 12:00 uur:

“Ik heb een bankrekening bij de ABN AMRO met nummer [nr. 1] op mijn naam [naam Consument]. Alleen ik heb een pasje, voorzien van nummer [nr. 2].

Op 29 april heb ik voor het laatst mijn bankpasje gebruikt.

Op 6 mei heb ik mijn pasje nog gezien.

Op 14 mei wilde ik naar de [supermarkt] gaan om boodschappen te doen. Ik ging eerst op mijn bankrekening kijken op internet. Het is mogelijk om zonder pasje op internetbankieren te kijken. Je moet dan je identificatiecode gebruiken.

Toen zag ik dat op 13 mei twee vreemde transacties hadden plaats gevonden. Ik heb hiervan een print meegenomen welke ik vrijwillig ter beschikking voor het onderzoek en afgeef aan de politie.

Op 13 mei is er 2083,84 euro gestort op mijn bankrekening door IBAN [NR. 3] op naam van [Hogeschool].

Ik ben op geen enkele wijze verbonden met de [Hogeschool], ik heb er niet gestuurd, nooit gewerkt. Ik heb geen idee waarom deze storting gedaan is. Ik heb bij de hogeschool van [plaats X] niet nagevraagd waarom deze storting heeft plaats gevonden.

Op 13 mei 2016 is om 15:31 een bedrag van € 2.000,00 opgenomen met pasnummer [nr. 2] bij geldautomaat [plein] [nr.] te [plaats]. Ik heb deze geldopname niet gedaan.

Ik ben direct op zoek gegaan naar mijn pasje en ik kon deze niet vinden.

Ik heb niemand mijn pasje gegeven, ik heb niemand toestemming gegeven om mijn pasje te gebruiken. Ik weet niet wie dit gedaan zou kunnen hebben. Kennelijk wordt mijn bankrekening door anderen buiten min toestemming gebruikt.

Ik heb gebeld met de ABN AMRO bank. Zij adviseerde mij om aangifte te doen wegens fraude en vertelde mij dat zij deze zaak in onderzoek hebben.

Ik wordt door dit valselijk gebruik van mijn bankrekening gedupeerd. De ABN AMRO heeft mijn bankrekening geblokkeerd en ik kan nu niet meer beschikken over mijn bankrekening. Hierdoor loop ik het risico verhogingen te krijgen. En het kost mij veel tijd om alle instanties te gaan benaderen om deze handmatig te gaan betalen. Aan niemand werd het recht of de toestemming gegeven tot het plegen van een feit.”

- 2.6 De Bank heeft onderzoek gedaan naar de overschrijving van de [Hogeschool]. Hieruit is gebleken dat sprake is van factuurfraude. De originele factuur van [bedrijf] is veranderd en de voettekst van de brief is aangepast en het rekeningnummer van de begunstigde is gewijzigd in het rekeningnummer van Consument.

- 2.7 De Bank heeft Consument bij brief van 24 mei 2016 medegedeeld dat zij de bankrelatie zal beëindigen. In de brief van 24 mei 2016 staat onder meer het volgende:

“Waarom beëindigen wij de relatie met u?

Er is aangifte gedaan van factuurfraude ten gunste van uw rekening [NR. 1].

Kennelijk is uw rekening gebruikt voor boekingen die dienstbaar zijn aan strafbare feiten, schadelijk zijn voor de reputatie van de bank of voor de integriteit van het financiële stelsel.

Wij wensen onze systemen niet voor dergelijke handelingen beschikbaar te stellen. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat het onderhouden van een relatie met u een risico is gebleken dat de bank niet kan en mag lopen. Wij delen u hierbij mee dat wij met u noch in privé, noch zakelijk, noch direct, noch via entiteiten in welke hoedanigheid dan ook nog enigerlei relatie wensen te onderhouden. Daarom zeggen wij, onder verwijzing naar artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden de relatie met u op.

Wat zijn de gevolgen voor u?

Wij zullen uw rekening(en), na opzegging van de eventueel lopende overeenkomsten, 3 weken na dagtekening van deze brief opheffen. U kunt vanaf dat moment geen gebruik meer van deze rekening(en) maken. Dit houdt ook in dat automatische incasso's en betalingen worden stopgezet. Voor betaling van eventuele krediettermijnen en/of verzekeringspremies dient u zelf zorg te dragen. (...)

Wij hebben uw gegevens opgenomen in ons Incidentenregister en in het Intern Verwijzingsregister. Een toelichting hierop treft u aan als bijlage bij deze brief.

Wat moet u doen?

U moet ervoor zorgen dat het saldo op uw rekening(en) binnen 3 weken op EUR 0,00 staat. U moet voor uw betalingsverkeer een andere bank zoeken. Als er na 3 weken een schuld op uw rekening(en) achterblijft zullen wij deze op u verhalen. U moet er dan rekening mee houden dat de bank de afhandeling kan overdragen aan een incassobedrijf. De rente en kosten die hiermee gepaard gaan komen voor uw rekening.”

- 2.8 De betaalrekening van Consument vertoont op 5 juli 2016 een negatief saldo van € 2.325,45. De Bank heeft daarom niet voldaan aan het verzoek van Consument om het positieve saldo over te boeken naar rekeningnummer [NR. 4]. De Bank heeft bij brief van 27 juni 2016 Consument verzocht om het saldo aan te zuiveren.
- 2.9 Consument heeft op 7 juli 2016 een klacht ingediend bij de Bank. Consument is het niet eens met het beëindigen van de bankrelatie naar aanleiding van de factuurfraude. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.
- 2.10 Consument heeft tijdens de procedure bij het Kifid een getuigenverklaring overgelegd. Hierin is het volgende verklaard:

“Van [naam Consument] heb ik begrepen of ik wou optreden in een incident die heeft plaatsgevonden.

Het klopt inderdaad dat ik hem een bedrag van 5.000EUR zou lenen voor de aankoop van een motor. Dit was een tijdje terug weer. Dit zou hij in termijnen weer terugbetalen. Hij heeft van de koop afgezien omdat de motor hem niet beviel qua prestaties. Dit heeft hij mij zelf verteld. Het geld heeft hij daarom ook niet meer van mij ontvangen.

2.11 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI) is, voor zover relevant, bepaald:

“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.

(...)

Incidentenregister: de gegevensverzameling(en) van de Deelnemer, waarin gegevens zijn vastgelegd voor het in artikel 4.1.1. Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident;

(...)

4.1 Doel incidentenregister

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

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

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

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank niet overgaat tot opheffing van zijn betaalrekening en dat zijn naam gezuiverd wordt door de registraties in het Interne Verwijzingsregister en het Incidentenregister te verwijderen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft niets te maken met de fraude en wordt hiervan ten onrechte door de Bank beschuldigd. De gevolgen van de beschuldiging van de Bank zijn daarom buitenproportioneel en onredelijk. Consument zou op 10 mei 2016 een nieuwe motor kopen voor een bedrag van € 5.000,-. Dit bedrag zou hij lenen van een familielid en zou worden overgemaakt op zijn betaalrekening. Daarom heeft Consument zijn opnamelimiet verhoogd. De koop is uiteindelijk niet doorgegaan. De betaalpas van Consument en zijn pincode zijn door een derde op onrechtmatige wijze verkregen. Consument heeft zijn betaalpas en pincode namelijk nooit aan een derde afgegeven. Het is mogelijk dat de dader(s) de pincode van Consument hebben afgekeken en daarna zijn bankpas hebben gerold. Omdat Consument er niet van op de hoogte was dat zijn betaalpas was gerold, kan hij geen verklaring geven over het hoe, waar en wanneer van de diefstal van zijn betaalpas. Consument wordt door de Bank nu neergezet als een fraudeur, terwijl hij in deze zaak juist het slachtoffer is. Bovendien heeft Consument de transactie zelf direct gemeld aan de Bank, zijn betaalpas laten blokkeren en aangifte gedaan. Ook heeft Consument geen connecties met de Hogeschool van [plaats X].
- Consument heeft na 6 mei 2016 niet meer gekeken naar het saldo op zijn betaalrekening dan wel zijn betaalpas, omdat de koop op 10 mei 2016 niet meer doorging. Daarom hoefde het voor hem op 10 mei 2016 niet duidelijk te zijn dat hij zijn betaalpas niet meer had.
- Het is niet opmerkelijk dat Consument zijn opnamelimiet van tevoren heeft verhoogd. Het duurt namelijk een aantal dagen voordat de Bank deze wijziging heeft doorgevoerd. Dat Consument het opnamelimiet niet meteen nadat de koop van de motor niet doorging heeft gewijzigd naar het oude limiet is gelegen in het feit dat hij hier niet aan toe is gekomen.
- De Bank heeft de beelden van de geldopname bij de betreffende geldautomaat niet onderzocht. Het achterwege laten van dit onderzoek kan niet ten nadele van Consument worden uitgelegd. De beelden tonen namelijk aan wie het geld daadwerkelijk tot zijn beschikking heeft gekregen.
- Consument heeft het overgebleven bedrag van EUR 83,84 nimmer kunnen en willen gebruiken. Er is derhalve geen sprake van een onrechtmatige verrijking.
- Consument is in de problemen gekomen door het blokkeren van zijn betaalrekening. Hij heeft hierdoor problemen gehad met diverse schuldeisers, hij heeft ontslag moeten nemen, hoge advocaatkosten moeten maken en persoonlijke problemen gekregen.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het is voldoende aannemelijk dat Consument direct betrokken is geweest bij de fraude dan wel het beschikbaar stellen van zijn bankrekening, bankpas en persoonlijke pincode aan een fraudeur of derde waarmee de fraude mogelijk werd gemaakt. Hieruit volgt dat Consument dan wel zijn rekening betrokken is bij een strafbaar feit, namelijk witwassen. Door de gebeurtenis kan het belang, de integriteit en de veiligheid van de Bank en de financiële sector in het geding zijn. Derhalve is sprake van een Incident als bedoeld in het PIFI. Ook aan de in het PIFI opgenomen doelstelling is voldaan. Consument is daarom terecht in het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister opgenomen.

Niet is gebleken dat sprake is van omstandigheden waaruit blijkt dat Consument onevenredig in zijn belangen wordt getroffen door de registratieduur van acht jaar.

- Het is opmerkelijk dat Consument op 27 april 2016 de opnamelimiet van zijn betaalpas wijzigt, terwijl de aankoop van de motor pas op 10 mei 2016 zou plaatsvinden. Over de aankoop van de motor heeft Consument overigens pas in een later stadium een verklaring gegeven. Ook is het opmerkelijk dat Consument de limietwijziging niet ongedaan heeft gemaakt toen bleek dat de koop niet doorging. Gezien de risico's die gepaard gaan met de verhoogde limiet had het op de weg van Consument gelegen de limiet direct weer te wijzigen in de oude limiet van vóór 27 april 2016. Dan was de opname van EUR 2.000 ook niet mogelijk geweest. De stelling van Consument dat een wijziging van de opnamelimiet enkele dagen duurt is onjuist, de wijziging wordt direct doorgevoerd.
- Consument heeft niet kunnen aangeven wanneer en hoe hij zijn bankpas is kwijtgeraakt. Uit het proces-verbaal volgt dat hij zijn betaalpas voor het laatst zou hebben gezien op 6 mei 2016. Het komt de Bank zeer onaannemelijk voor dat de dader(s) mee zou(den) hebben gekeken bij het pinnen van Consument. De dader(s) zou(den) de pincode dan al op 29 april 2016 moeten hebben afgekeken en pas meer dan een week later zijn betaalpas hebben gerold. Bovendien wilde Consument op 10 mei 2016 de aankoop van een motor doen. Het had hem dus zeker op die dag al duidelijk moeten zijn dat hij zijn bankpas niet meer had. Consument had op dat moment al contact op moeten nemen met de Bank om de betaalpas te blokkeren.
- Consument heeft voordeel gehad van de frauduleuze transacties. Een deel van het op frauduleuze wijze verkregen geld op de bankrekening van Consument is namelijk achtergebleven.
- De Bank is niet bevoegd om een strafrechtelijk onderzoek te verrichten en mag de beeldopnames in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens niet aan klanten verstrekken. Indien een geldautomaat beschikt over een camera worden de beelden bovendien doorgaans maar drie weken bewaard.
- Ter zitting heeft de Bank aangevoerd dat Consument enkel in het Interne Verwijzingsregister en het Incidentenregister is opgenomen, omdat de Bank niet genoeg bewijsmiddelen heeft om vast te stellen dat sprake is van een zware verdenking van fraude. Consument is daarom niet opgenomen in het Externe Verwijzingsregister. De verdenkingen zijn echter zo ernstig dat een registratie in het Incidentenregister wel gerechtvaardigd is. De Bank heeft benadrukt dat de notitie in het Incidentenregister niet inzichtelijk is voor een derde partij, dan wel op enige wijze actief met derden wordt gedeeld.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank is gehouden tot herstel van de bankrelatie en gehouden is tot het verwijderen van de persoonsgegevens van Consument in het Intern Verwijzingsregister en het Incidentenregister. De Commissie overweegt als volgt.

Beëindiging bankrelatie

- 4.2 De Commissie stelt vast dat als uitgangspunt dient te gelden dat de tussen partijen afgesloten overeenkomsten in beginsel kunnen worden opgezegd. De bevoegdheid hiertoe van de Bank is uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 35 van de Voorwaarden.

Op grond van deze bepaling staat het de Bank vrij de relatie met Consument op te zeggen indien daartoe voldoende aanleiding bestaat en de reden van opzegging aan Consument is medegedeeld. Of voldoende aanleiding bestaat voor opzegging, staat in beginsel ter beoordeling van de Bank. De Commissie kan slechts marginaal toetsen of sprake is van onredelijk gebruik van deze bevoegdheid. De Bank heeft de bankrelatie opgezegd vanwege de betrokkenheid van de betaalrekening van Consument bij fraude. Of de betrokkenheid van Consument al dan niet vast staat, staat los van de overweging van de Bank om in dit geval de relatie met Consument te verbreken. Het belang van Consument bij voortzetting van de relatie is onvoldoende zwaarwegend om van een onredelijk gebruik van die bevoegdheid jegens Consument te spreken. Gezien de voorliggende feiten en omstandigheden kan de aangevoerde reden van opzegging naar het oordeel van de Commissie niet worden aangemerkt als onredelijk. De Bank is dan ook niet gehouden tot herstel van de bankrelatie. Dit deel van de vordering zal worden afgewezen.

Interne Verwijzingsregister (IVR)

- 4.3 De Bank heeft de gegevens van Consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister. Dit register is gekoppeld aan de interne Gebeurtenissenadministratie en vormt daarmee het intern waarschuwingssysteem van de Bank.
- 4.4 Het toetsingskader voor de onderhavige registratie wordt gevormd door de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (verder GVPFI). Ingevolge artikel 4.1 GVPFI worden persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt. Gegevensverwerking is zorgvuldig, indien de persoonsgegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit vereiste wordt nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 GVPFI. Ingevolge artikel 5.5.1 GVPFI kunnen, ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, persoonsgegevens die betrekking hebben op (onder meer) gebeurtenissen die de zorg en aandacht behoeven van de financiële instelling, worden opgenomen in de gebeurtenissenadministratie. Het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, die haar werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Gebeurtenissen kunnen een kleine impact, maar ook grote gevolgen hebben. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd. Registratie in de interne Gebeurtenissenadministratie van een financiële instelling geeft de financiële instelling de ruimte om gegevens op te slaan of nader te bestuderen terwijl de betrokkene daar buiten die onderneming geen gevolgen van hoeft te ondervinden (vgl. de 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, p. 17. De handreiking is geschreven vanuit het oogpunt van de activiteiten van verzekeraars maar doet niet af aan het feit dat de sector brede regels die worden beschreven op alle deelnemers - waaronder ook de Bank op grond van artikel 2 PIFI - van toepassing zijn, p. 6.). Indien opname in de Gebeurtenissenadministratie gerechtvaardigd is, kunnen de verwijzingsgegevens ook in het daaraan gekoppelde IVR worden opgenomen. Het doel van de registratie is immers dat ook andere afdelingen dan de Afdeling Veiligheidszaken opmerksaam gemaakt worden op de persoon die was betrokken bij de 'gebeurtenis'.

Hiervan is geen sprake als uitsluitend de Afdeling Veiligheidszaken van de opname kennis draagt doordat volstaan wordt met een registratie in de Gebeurtenissenadministratie. Voor de vraag of registratie gerechtvaardigd is, is voorts van belang of voldaan is aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Zie hiervoor de uitspraken van de Geschillencommissie onder nummers 2016-072, 2016-255 en 2017-186 en Rb. Midden Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49 r.o. 4.2 en 4.13 e.v..

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat de Bank de omstandigheid dat sprake is van een redelijke verdenking van betrokkenheid bij fraude dan wel het mogelijk maken van fraude, als een gebeurtenis in de zin van artikel 5.5.1 GVPFI heeft mogen aanmerken en aldus heeft mogen overgegaan tot interne registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.

Incidentenregister

- 4.6 Opname in het Incidentenregister is toegestaan wanneer sprake is van een Incident als omschreven in artikel 2 van het Protocol en het doel van het Incidentenregister zoals omschreven in artikel 4.1.1 van het Protocol is gediend bij registratie. Het ligt op de weg van de Bank om de feiten die hij aan de incidentenregistratie ten grondslag legt te stellen en, bij gemotiveerde betwisting door Consument, te bewijzen.
- 4.7 Het Incidentenregister heeft een beperkte externe werking. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-196 onder 4.5 en Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49, r.o. 4.10. Gelet op het bepaalde in voormelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, p. 20, moet de ernst van de zaak (de mogelijkheid van) het delen van incidenteninformatie met andere instellingen rechtvaardigen. Voorvallen waarbij niet genoeg bewijs voor aantoonbare fraude voorhanden is, dienen immers niet al te lichtzinnig buiten de muren van een financiële instelling bekend te worden. Zaken waarbij gedurende het onderzoek een redelijk vermoeden van fraude bestaat, maar waarin het bewijs van fraude na afloop van het onderzoek niet afdoende kan worden geleverd, zijn niet zwaar genoeg om in een register met externe werking te blijven staan.
- 4.8 Gelet op de kennelijke bedoeling van het Protocol zoals die uit de Handreiking blijkt en de verstreckende consequenties voor de betrokkene van registratie van diens persoonsgegevens in een register met externe werking (het Incidentenregister), is de Commissie van oordeel dat een incidentenregistratie na afronding van het onderzoek naar dit Incident alleen dan gehandhaafd kan blijven wanneer uit dit onderzoek is gebleken dat voldoende bewijs bestaat om fraude aan te tonen. Dit brengt mee dat voor handhaving van de registratie in het Incidentenregister na afloop van het incidentenonderzoek voldoende bewijs moet bestaan dat voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol en dat, zie onder 4.9, in voldoende mate vast dient te staan dat de door de Bank gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet te misleiden) vormen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-069. Zonder nadere toelichting en onderbouwing kan dan ook niet worden aangenomen dat het doel van het Incidentenregister met handhaving van registratie nog is gediend indien na het onderzoek naar het incident niet

is gebleken dat een gegronde verdenking van fraude bestaat. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-329.

- 4.9 De Bank heeft ter rechtvaardiging van de opname van de gegevens van Consument in het Incidentenregister volstaan met een algemene verwijzing naar het doel van deze registratie, te weten het waarborgen van de veiligheid en de integriteit in de financiële sector en voorts aangevoerd dat de verdenkingen zo ernstig zijn dat Incidentenregistratie gerechtvaardigd is.
- 4.10 De Commissie overweegt dat uit het geheel van feiten en omstandigheden volgt dat sprake is van een redelijke verdenking van fraude. De Bank stelt dat de ernst van het feit handhaving van de Incidentenregistratie wel rechtvaardigt. De Bank heeft daarbij evenwel niet voldoende gemotiveerd waarom het doel van het Incidentenregister, ook na het onderzoek naar het Incident nog is gediend bij handhaving van de registratie. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat de Bank heeft toegelicht dat de notitie in het Incidentenregister niet inzichtelijk is voor een derde partij, dan wel op enige wijze actief met derden wordt gedeeld. Zonder een nadere toelichting van de Bank valt daarom niet in te zien waarom registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet volstaat en met welk doel de Bank de gegevens in een register opgenomen wenst te houden dat externe werking kan hebben. Hieraan doet niet af dat de gebeurtenis tevens als Incident kan worden gekwalificeerd nu de enkele omstandigheid dat sprake is van een Incident gelet op de doelomschrijving van het Incidentenregister niet voldoende is voor opname in dat register. De slotsom is dat de registratie in het Incidentenregister dient te worden doorgehaald.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de persoonsgegevens van Consument worden verwijderd uit het Incidentenregister en wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.

