

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-390
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. A.M.T. Wigger en
mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 juni 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op de opname van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het IVR als gevolg waarvan de Bank tot beëindiging van de bancaire relatie is overgegaan. De Bank heeft aangevoerd dat sprake is van een gebeurtenis die als gevolg zou kunnen hebben dat zijn belangen of die van de financiële sector als geheel in het geding zijn en daarmee is voldaan aan de omschrijving van Incident zoals bedoeld in het Protocol. Op grond van de door de Bank geschetste en door Consument niet weersproken omstandigheden is de Commissie van oordeel dat sprake is van een Incident in de zin van artikel 2 van het PIFI. De Commissie is tevens van oordeel dat de omstandigheden kunnen worden aangemerkt als een Incident in de zin van artikel 2 PIFI. Met de in de omschrijving van het begrip Incident genoemde ‘gebeurtenis’ wordt bedoeld de ‘gebeurtenis’ in de zin van art. 5.5.1 GVPFI. Het bovenstaande brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis en de Bank derhalve de gegevens ook heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank van 4 april 2017 waarin zij antwoordt op de aanvullende vragen van de Commissie;
- de reactie van Consument van 12 april 2017;
- het e-mailbericht van Consument van 10 maart jl. met haar keuze voor bindend advies;
- de brief van de Bank van 3 mei 2017 waarin zij antwoordt op de aanvullende vragen van de Commissie.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 6 mei 2014 heeft Consument een jongerenrekening bij de Bank geopend.
 - 2.2 Op 12 december 2015 is op deze rekening een bedrag van € 3.302,- bijgeschreven. De rekeninghouder van wie het bedrag afkomstig was heeft geen toestemming voor de overboeking gegeven.
 - 2.3 Op 12, 13 en 14 december 2015 is het bedrag met behulp van de betaalpas en pincode van Consument in delen van de rekening opgenomen.
 - 2.4 Voor de bankpas behorend bij de jongerenrekening geldt een daglimiet van € 250,- voor geldautomaten van de Bank en een daglimiet van € 250,- voor gastbanken. Voor betaalautomaten geldt een daglimiet van € 1.000,-.
 - 2.5 Consument heeft aangifte van diefstal gedaan.
 - 2.6 Uit de administratie van de Bank blijkt dat met de betaalpas van Consument op 29 november 2015 is getracht geld op te nemen. Dit is niet gelukt omdat onvoldoende saldo op de rekening aanwezig was. Tevens is tussen 30 november en 8 december 2015 met behulp van de betaalpas het saldo van de rekening diverse malen gecontroleerd.
 - 2.7 Op basis van de gebeurtenissen heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR).
 - 2.8 In het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI) is voor zover relevant het volgende bepaald:
"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.
(...)
Organisatie van de Deelnemer: de Deelnemer zelf, de dochtermaatschappijen van de Deelnemer (als bedoeld in artikel 2:24a BW) dan wel de groepsmaatschappijen waarmee de Deelnemer in een economische eenheid is verbonden (artikel 2:24a BW). Als ook de bij Rabobank Nederland aangesloten banken.
(...)
- 4 Incidentenregister
 - 4.1 Doel Incidentenregister
 - 4.1.1 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.”

2.9 In maart 2017 heeft de Bank coullance halve besloten de registratie van de personalia van Consument in het Externe Verwijzingsregister ongedaan te laten maken. Verder heeft de Bank de opnameduur van de personalia van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR teruggebracht van acht jaar naar vier jaar.

2.10 De Bank heeft de bancaire relatie met Consument beëindigd.

2.11 In artikel 35 van de Voorwaarden en overige regelingen van de Bank is het volgende opgenomen:

“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 van de relatie 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.”

2.12 Ten tijde van de gebeurtenissen was Consument 15 jaar en 7 maanden oud.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert onmiddellijke verwijdering van haar persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie, IVR en het Incidentenregister.
- 3.2 Aan deze vordering legt Consument nakoming van de rekening-courant overeenkomst ten grondslag. Consument is slachtoffer geworden van gehaaide criminelen die misbruik hebben gemaakt van haar jonge leeftijd. Voor zover zij tekort zou zijn geschoten in haar verplichtingen jegens de Bank is dat haar gezien haar jonge leeftijd niet aan te rekenen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

Verweer

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument ziet op de opname van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het IVR als gevolg waarvan de Bank tot beëindiging van de bancaire relatie is overgegaan.
- 4.2 *Opname persoonsgegevens in Incidentenregister*
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 zij aan de incidentenregistratie ten grondslag legt te stellen en, bij gemotiveerde betwisting door Consument, te bewijzen.
- 4.3 Volgens de toelichting op het PIFI mogen de incidenteninformatie en de daarbij behorende persoonsgegevens bij het eerste signaal dat sprake is van een incident worden opgenomen in het Incidentenregister. Het (redelijk vermoeden van het) incident moet vervolgens worden onderzocht door de afdeling Veiligheidszaken. Van een gerechtvaardigde Incidentenregistratie is ingevolge artikel 4.1.1 PIFI in ieder geval sprake zolang het onderzoek door de afdeling Veiligheidszaken naar het incident loopt. De afdeling Veiligheidszaken van de registrerende Bank mag informatie uit het Incidentenregister delen met andere deelnemers aan het PIFI. Het Incidentenregister heeft daarmee een beperkte externe werking (Zie Geschillencommissie Kifid 2016-196 onder 4.5 en Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49, r.o. 4.10.)
- 4.4 Het voorgaande 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 PIFI. Kort gezegd houden de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI in dat in voldoende mate vaststaat dat de door de Bank gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet te misleiden) vormen (zie 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.
- 4.5 De Bank heeft aangevoerd dat sprake is van een gebeurtenis die als gevolg zou kunnen hebben dat zijn belangen of die van de financiële sector als geheel in het geding zijn en daarmee is voldaan aan de omschrijving van Incident zoals bedoeld in het Protocol. De Bank heeft toegelicht dat de gedupeerde rekeninghouder geen toestemming heeft gegeven voor de betwiste overboeking. Consument heeft niet gesteld dat zij enige aanspraak op het bedrag kon maken. Daarbij werd de betaalpas van Consument langere tijd vermist. Met deze pas is op 29 november 2015 geld getracht op te nemen. Dit is niet gelukt omdat er op dat moment geen saldo op de rekening stond. Tevens is tussen 30 november en 8 december 2015 met behulp van de betaalpas het saldo van de rekening diverse malen gecontroleerd. Pas op 12, 13 en 14 december 2015 hebben de frauduleuze opnames plaatsgevonden. Het saldo werd dus voorafgaand aan de fraude nauwlettend in de gaten gehouden en toen het bedrag eenmaal was bijgeschreven werd het vervolgens vrijwel direct opgenomen.

Consument heeft wisselende verklaringen afgelegd over de gebeurtenissen en zij bewaarde de pincodebrief in strijd met de veiligheidsvoorschriften in haar handtas en had de pincode in haar telefoon opgeslagen. Op grond van de door de Bank geschetste en door Consument niet weersproken omstandigheden is de Commissie van oordeel dat sprake is van een Incident in de zin van artikel 2 van het PIFI. De persoonsgegevens van Consument mochten daarom ook na afloop van het incidentenonderzoek in het Incidentenregister blijven staan.

- 4.6 De Bank heeft de registratie in het EVR om haar moverende redenen doorgehaald. Doorhaling van een EVR-registratie brengt niet zonder meer mee dat ook de Incidentenregistratie dient te worden doorgehaald. Hiertoe dient een zelfstandige afweging van belangen te worden gemaakt. De Commissie is van oordeel dat Consument door de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister niet disproportioneel in haar belangen wordt geschaad. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat de duur van deze registratie is teruggebracht tot vier jaar en de externe werking van het Incidentenregister beperkt is. Alleen onder beperkte voorwaarden kan informatie uit het Incidentenregister worden uitgewisseld met de veiligheidsafdeling van een andere financiële instelling. Consument kan derhalve elders een bankrekening openen. De registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister mag dan ook gehandhaafd blijven.
- 4.7 Ten aanzien van de stelling van Consument dat zij zelf slachtoffer is en rekening dient te worden gehouden met haar jonge leeftijd, met name als het gaat om de veiligheidsvoorschriften van de Bank, overweegt de Commissie als volgt. De door de Bank gehanteerde veiligheidsvoorschriften zijn niet onredelijk bezwarend. Te meer nu geen sprake is van een situatie waarin Consument slechts enkele dagen heeft verzuimd deze voorschriften na te leven, maar sprake is van een situatie waarin zij gedurende langere periode verzuimd heeft deze na te leven. Dit is een omstandigheid die voor haar rekening en risico dient te komen. Een andere regel zou de Bank voor onaanvaardbare risico's plaatsen.
- 4.8 *De opname van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie (IVR)*
Vervolgens zal de Commissie de vraag bespreken of de Bank gerechtigd was de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR op te nemen. Het toetsingskader voor deze 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. Van een zorgvuldige gegevensverwerking is sprake als de desbetreffende gegevens voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. Dit vereiste is 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 die een kleine impact, maar ook grote gevolgen kunnen hebben.

- 4.9 De Commissie heeft onder 4.5 overwogen dat de omstandigheden kunnen worden aangemerkt als een Incident in de zin van artikel 2 PIFI. Met de in de omschrijving van het begrip Incident genoemde 'gebeurtenis' wordt bedoeld de 'gebeurtenis' in de zin van art. 5.5.1 GVPFI. Het bovenstaande brengt mee dat sprake is van een gebeurtenis en de Bank derhalve de gegevens ook heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.
- 4.10 Gelet op het voorgaande stond het de Bank vrij haar relatie met Consument overeenkomstig artikel 35 van de toepasselijke voorwaarden op te zeggen.
- 4.11 Dit alles brengt mee dat de vordering niet voor toewijzing in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak ook aan de rechter voorleggen.

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.