Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-400 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. A.P. Luitingh, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 februari 2018
Ingediend door	: de heer [Naam consument I] en mevrouw [Naam consument II] verder te noemen Consument I respectievelijk Consument II, of gezamenlijk Consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft Consumenten (echtpaar) geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van 8 jaar. Consumenten vorderen verwijdering van hun persoonsgegevens uit de registers dan wel verkorting van de registratieduur en een schadevergoeding. De Commissie heeft geoordeeld dat de Bank in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot opname van de persoonsgegevens van Consumenten in de registers voor de duur van 8 jaar. Er is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude nu voldoende is komen vast te staan dat Consumenten hebben gefungeerd als zogenoemde 'geldezels' bij factuurfraude. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende stukken van de Bank op verzoek van Kifid en
- de reactie hierop van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument I had bij de Bank een betaalrekening op zijn naam met daaraan gekoppeld een bankpas. Daarnaast hadden Consumenten een en/of-rekening bij de Bank op beider namen met daaraan gekoppeld een bankpas op naam van Consument II.

2.2 Op 27 juli 2017 is € 756,26 naar de rekening van Consument I overgemaakt en dezelfde dag bij een geldautomaat € 750,- van de rekening opgenomen. Op 27 juli 2017 is € 900,- naar de rekening van Consument I overgemaakt en op 28 juli 2017 is dit bedrag bij dezelfde geldautomaat opgenomen. Op 31 juli 2017 is een bedrag van € 1.258,40 naar de rekening van Consument I overgemaakt.

2.3 De Bank heeft de rekening op naam van Consument I op 31 juli 2017 geblokkeerd omdat zij heeft geconstateerd dat het om frauduleuze transacties gaat. Op 1 augustus 2017 wordt vervolgens nog een bedrag afkomstig van fraude van € 1.173,70 naar de rekening van Consument I overgemaakt.

2.4 Op 27 juli 2017 is naar de en/of-rekening van Consumenten € 1.459,61 overgemaakt en op 28 juli 2017 is bij de eerdergenoemde geldautomaat € 940,- van de rekening opgenomen. Op 31 juli 2017 heeft de Bank ook deze rekening geblokkeerd omdat zij heeft geconstateerd dat het om frauduleuze transacties gaat.

2.5 Uit camerabeelden is gebleken dat de geldopnames zijn gedaan door een derde. Hiervoor zijn de aan de rekeningen gekoppelde betaalpassen met bijbehorende pincodes gebruikt.

2.6 Op 1 augustus 2017 heeft een persoon die zich voorstelde als Consument I telefonisch contact opgenomen met de Bank met een bij de Bank niet bekend telefoonnummer. Deze persoon heeft gevraagd om de rekening op naam van Consument I te deblokkeren. De Bank heeft dit verzoek geweigerd omdat het geld dat op de rekening stond afkomstig was van fraude. Tijdens dit gesprek is een afspraak gemaakt voor 2 augustus 2017 op het bankkantoor om de blokkades te bespreken.

2.7 Vervolgens heeft de Bank telefonisch contact opgenomen met Consument II via het bij de Bank bekende telefoonnummer. Daarbij is gesproken over de frauduleuze transacties en de rekeningblokkade van de en/of-rekening. De Bank heeft Consument II verzocht tevens bij de hiervoor genoemde afspraak aanwezig te zijn.

2.8 Op 2 augustus 2017 heeft op het bankkantoor een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument I, Consument II was hier niet bij aanwezig.

2.9 Op 10 augustus 2017 hebben nog twee frauduleuze overboekingen plaatsgevonden op de en/of-rekening van Consumenten van in totaal € 1.102,60.

2.10 Op 18 augustus 2017 heeft de Bank telefonisch contact opgenomen met Consument I en nogmaals gesproken over de frauduleuze transacties en de blokkade op de rekeningen waarna de Bank heeft besloten om de persoonsgegevens van zowel Consument I als Consument II op te nemen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (hierna: het EVR), en het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR). De registraties zijn gedaan met ingang van 24 augustus 2017 voor de duur van 8 jaar. De Bank heeft als reden opgegeven de betrokkenheid van Consumenten bij meerdere frauduleuze overboekingen als gevolg van factuurfraude ten gunste van de eerdergenoemde bankrekeningen.
De Bank heeft Consumenten hiervan op de hoogte gesteld middels een brief van 7 september 2017.

2.11 Op 20 oktober 2017 hebben Consumenten, bij monde van hun gemachtigde, bezwaar ingediend tegen de registraties.

2.12 De Bank heeft per 13 november 2017 de bancaire relatie met Consumenten beëindigd.

2.13 Het dossier bevat meerdere politieaangiften van benadeelden betreffende (poging tot) oplichting in de vorm van factuurfraude, dan wel valsheid in geschrifte. Uit deze aangiften volgt -kort samengevat- dat per post verzonden facturen vermoedelijk zijn onderschept waarna het rekeningnummer van de rechthebbende is gewijzigd in het rekeningnummer van Consumenten en het rekeningnummer van Consument I. Als gevolg hiervan hebben de ontvangers van de facturen het te betalen bedrag naar het rekeningnummer van Consumenten, dan wel Consument I overgemaakt in plaats van naar de rechthebbende.
Op 1 juni 2018 heeft de gemachtigde van Consumenten een brief ontvangen van de Politie Midden-Nederland waarin staat dat het dossier waarin Consument I als betrokkene naar voren komt door het Openbaar Ministerie (OM) is geseponeerd wegens onvoldoende bewijs.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen doorhaling van de registraties dan wel verkorting van de registratieduur. Daarnaast vorderen Consumenten een schadevergoeding van € 940,39 inclusief proceskosten, vermeerderd met de wettelijke rente over € 797,39 vanaf 7 september 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Aan de voorwaarden voor de opname van de gegevens (voor de duur van 8 jaar) in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is niet voldaan. Hiertoe hebben Consumenten het volgende aangevoerd.

- Consumenten zijn niet betrokken geweest bij de fraude. Consumenten kijken niet dagelijks naar de mutaties op hun rekeningen.
  De frauduleuze transacties zijn binnen een korte periode gedaan, daarom zijn ze Consumenten niet opgevallen. Pas nadat de rekeningen waren geblokkeerd constateerden Consumenten dat er voor hen onbekende transacties op de rekeningen zijn gedaan. De rekeningen van Consumenten zijn misbruikt, zij zijn hier het slachtoffer van. Zij hebben hun rekeningen, passen en pincodes niet ter beschikking gesteld aan derden.
- Consumenten vermoeden dat sprake is geweest van skimming van beide bankpassen in 2017 bij het gebruik daarvan bij een pinautomaat in een supermarkt. Consument I had beide passen gebruikt in de supermarkt en bewaarde de pincodes op een briefje in zijn portemonnee. Beide zijn niet uit zijn bezit geweest.
- Consumenten hebben hun medewerking verleend aan het onderzoek van de Bank en ze zijn niet vervolgd. Consument I heeft op 1 augustus 2017 geen contact opgenomen met de Bank, iemand anders heeft zich als hem voorgedaan. Consument I is op 2 augustus 2017 uit eigen beweging naar de Bank gegaan om te praten over de onbekende transacties op zijn rekeningen. Consument II kon vanwege ziekte niet meekomen. Zij is kort daarna langs geweest met haar dochter. De medewerkers van de Bank hebben haar toen laten weten niets voor haar te kunnen doen.
- Het gedrag van Consumenten komt niet overeen met het gedrag van zogenoemde geldezels. De bankpassen zijn namelijk niet uit hun bezit geweest.
- Door het handelen van de Bank kunnen Consumenten geen betaalrekening openen of verzekeringen afsluiten tegen een marktconforme premie. Zij worden door de registraties onevenredig in hun belangen geschaad. De registratie is daarom niet proportioneel, althans de duur van de registratie zou moeten worden verkort tot vier jaar.
- Het dossier waarin Consument I als verdachte is gehoord, is door het OM afgedaan met een sepot. De feiten zijn door het OM gewogen en te licht bevonden. Vanaf het moment dat de Bank bekend is geworden met dit sepot, had de Bank de registraties ongedaan moeten maken. Van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld kan namelijk niet meer gesproken worden. Tegen Consument II is in het geheel geen aangifte gedaan. Gezien het voorgaande kan door de Bank niet worden volgehouden dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld als grond voor opnamen van de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR en het Incidenten-register.

- Door de blokkade op de rekeningen hebben Consumenten hun nota's niet kunnen betalen waardoor zij incassokosten verschuldigd zijn geworden ad € 797,39. Daarnaast hebben ze kosten gemaakt voor rechtsbijstand in deze procedure ad € 143,-. Zij vorderen deze bedragen als schadevergoeding.

Verweer van de Bank

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

- Eind juli en begin augustus 2017 hebben frauduleuze transacties plaatsgevonden op de bankrekening van Consument I en de en/of-rekening van Consumenten. De bedragen die naar de rekeningen zijn overgemaakt zijn afkomstig van factuurfraude. Meerdere benadeelden hebben hiervan aangifte gedaan bij de politie. De Bank heeft de vervalste en de correcte facturen in haar bezit. Een derde heeft de frauduleus verkregen gelden opgenomen bij een geldautomaat door gebruik van de bankpassen van Consumenten en door middel van het intoetsen van de juiste pincode. De feiten en omstandigheden in deze zaak wijzen op het handelen van Consumenten als zogenoemde geldezels. Daarbij worden klanten van de Bank door fraudeurs benaderd met het verzoek geld te ontvangen op hun rekening voor iemand anders. Wanneer de klant daarop ingaat wordt de rekening gebruikt om crimineel geld weg te sluizen. De klant werkt zo mee aan een strafbaar feit.
- De bankpassen van de Bank zijn uitgerust met een zogenoemde EMV-chip, en dit was in 2017 al het geval. Skimming van de EMV-chip is niet mogelijk. Alle geldautomaten in Nederland maken voor geldopnames altijd gebruik van de EMV-chip. De gelden zijn opgenomen bij een geldautomaat in Nederland. Daarnaast is de juiste pincode ingetoetst. De situatie dat sprake zou zijn van skimming, zoals door Consumenten aangevoerd, is derhalve niet mogelijk.
- De persoon die op 1 augustus 2017 telefonisch contact heeft opgenomen met de Bank wist de verificatievragen die werden gesteld niet direct te beantwoorden. Consument I stelt dat hij die dag niet heeft gebeld met de Bank. Hij is echter op het juiste tijdstip verschenen voor de afspraak op 2 augustus 2017. Dit kan geen toeval zijn. Volgens de Bank is het goed denkbaar dat de fraudeur heeft gebeld en gevraagd om deblokkering van de rekening en toen de Bank hem verzocht om langs te komen voor een gesprek op 2 augustus 2017, heeft de fraudeur Consumenten hiervan op de hoogte gebracht waardoor Consument I op de afspraak aanwezig was.
- De Bank heeft de gegevens van Consumenten geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie (welke gekoppeld is aan het IVR) en het IVR om de veiligheid en integriteit van de Bank en de financiële sector als geheel te waarborgen. Consumenten hebben hun bankrekeningen beschikbaar gesteld voor het ontvangen van onrechtmatig verkregen gelden. Dergelijk gedrag is voor de Bank onaanvaardbaar en reden voor registratie van de persoonsgegevens.

De door Consumenten, bij monde van hun gemachtigde, aangevoerde omstandigheden zijn voor de Bank onvoldoende om de registraties te heroverwegen. De registratieduur acht de Bank dan ook gerechtvaardigd en proportioneel.

- De aangifte bij de politie is niet door de Bank gedaan maar door benadeelde derden. Het sepot in de zaak is niet onverkort van toepassing op de verdenking die de Bank heeft en de registraties die op grond van die verdenking zijn gedaan. Daarbij heeft de Bank, nadat zij door Consumenten is geïnformeerd over het sepot, een heroverweging gedaan. Ook na heroverweging is de Bank van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld.
- De Bank heeft de door Consumenten gevorderde schade betwist en verder aangevoerd dat het in de arm nemen van een gemachtigde bij de laagdrempelige procedure bij Kifid niet noodzakelijk is en daarom dienen de proceskosten voor rekening van Consumenten te blijven.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen in geschil is in hoeverre Consumenten betrokken zijn geweest bij de frauduleuze transacties die eind juli en begin augustus 2017 op hun bankrekeningen hebben plaatsgevonden, en of de Bank de persoonsgegevens heeft mogen registreren in de eerdergenoemde registers. De Commissie zal hierna beoordelen of de Bank gehouden is tot doorhaling van de registraties dan wel gehouden is tot verkorting van de duur van de registraties.

4.2 Voor de beoordeling van de opname van de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR en het Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) van belang. Voor de beoordeling van de opname van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de Gedragscode) van belang. Een kopie van de relevante artikelen uit deze regelgeving is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd. De Commissie zal eerst ingaan op de registratie in het Incidentenregister en het EVR en vervolgens op de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

Registratie in het Incidentenregister en het EVR

4.3 Omdat opname van persoonsgegevens in deze registers - en met name het EVR - voor Consumenten ernstige gevolgen kan hebben moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de Bank voor opname van de persoonsgegevens van Consument. (Vgl. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid 2017-717 onder 4.2).

De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurd is in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (zie overweging 4.2). Voor de registratie in het EVR is vereist dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude opleveren. (Vgl. Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Geschillencommissie Kifid 2018-377 onder 4.2 en 4.3). Vervolgens moet worden beoordeeld of op grond van een en ander opneming in het Incidentenregister en het EVR gerechtvaardigd was en voor welke duur.

4.4 De gedragingen van Consumenten vormen volgens de Bank een bedreiging voor de financiële belangen van haar klanten en/of medewerkers van de Bank alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. De Bank heeft aangevoerd dat de gedragingen van Consumenten de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude in de zin van het fungeren als geldezel.

4.5 De Commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de handelwijze van Consumenten overeenkomt met het gedragspatroon dat men ziet en verwacht bij fraude-zaken waarbij gebruik wordt gemaakt van een geldezel. De rekening van Consument I en de en/of-rekening van Consumenten zijn gebruikt als begunstigde rekeningen om gelden afkomstig van factuurfraude op te laten storten, waarna met de bijbehorende bankpassen door het intoetsen van de juiste pincode, de frauduleus verkregen gelden door een derde van de bankrekeningen zijn opgenomen bij een geldautomaat. Deze fraude kan alleen succesvol zijn indien het mogelijk is om snel geld op te nemen met de bankpas (die niet geblokkeerd is). Zowel de bankpas als de pincode moeten beschikbaar zijn (gesteld). Bij een gestolen of verloren bankpas wordt de pas vaak geblokkeerd en is de pincode niet beschikbaar. Volgens de Bank hebben Consumenten hun bankpas en pincode afgestaan aan de fraudeur. Consumenten hebben dit bestreden door aan te voeren dat de passen naar alle waarschijnlijkheid zijn geskimd waardoor derden gebruik hebben kunnen maken van hun bankrekening en pinpassen. De Bank heeft deze stelling van Consument gemotiveerd betwist en aangevoerd dat geen sprake kan zijn van skimming omdat de passen zijn uitgerust met een EMV-chip. Consumenten hebben geen andere plausibele verklaring kunnen geven.

4.6 Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten de betwisting van de stellingen van de Bank, dat zij als geldezel hebben gefungeerd, onvoldoende gemotiveerd. De Commissie concludeert dat de Bank op basis van de genoemde omstandigheden in redelijkheid tot het besluit om de persoonsgegevens van Consumenten in het EVR te registreren heeft kunnen komen.

Het sepot

4.7 Vervolgens is de vraag aan de orde in welke mate het sepot invloed dient te hebben op de registratie in het EVR.
Door benadeelden zijn aangiften gedaan die zien op (poging tot) oplichting in de vorm van factuurfraude, dan wel valsheid in geschrifte. Uit de aangiften volgt verder dat de door de rechthebbende(n) verzonden facturen zijn gemanipuleerd door het rekeningnummer van de rechthebbende(n) te veranderen in het rekeningnummer van Consumenten. In een van deze zaken is Consument I als verdachte aangemerkt. Dit betreft een ander feitencomplex dan het feitencomplex dat door de Bank als grond is gebruikt om over te gaan tot registratie (namelijk het fungeren als geldezel door onrechtmatig verkregen geldbedragen op hun rekeningen te ontvangen).

4.8 Nadat het OM het dossier waarin Consument I als verdachte voorkomt heeft beoordeeld, is het tot het oordeel gekomen dat er onvoldoende bewijs aanwezig is in dat dossier om tot vervolging van Consument I over te gaan. Dit heeft ertoe geleid dat die zaak door het OM is geseponeerd. De feiten die door het OM zijn gewogen gaan, zoals hiervoor aangegeven, uit van een andere verdenking, dan hetgeen op basis waarvan de Bank tot registratie is overgegaan. Het sepot vanwege onvoldoende bewijs staat, naar het oordeel van de Commissie, dan ook niet aan de registratie in het EVR vanwege het bewust voor fraude ter beschikking stellen van de bankrekening (fungeren als geldezel) in de weg.

4.9 Anders dan de gemachtigde van Consumenten heeft gesteld, leidt het sepot dus niet tot de conclusie dat er geen sprake meer kan zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude in de zin van het fungeren als geldezel. Waarbij de Commissie nog opmerkt dat het sepot enkel betrekking heeft op Consument I en niet op Consument II.

4.10 De Commissie is van oordeel dat hiermee aan de eerste, in artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol genoemde vereisten voor opname in het EVR is voldaan.

De proportionaliteit van de registratie

4.11 Op grond van artikel 5.2.1 sub c Protocol dient de Bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen (vgl. Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). De betrokkene die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank.

4.12 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie heeft de Bank gesteld dat het belang van de registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consumenten heeft. Gelet op het ontbreken van een onderbouwing door Consumenten van hun belang en de ernst van de gedraging meent de Bank dat een registratie voor de duur van 8 jaar proportioneel is. Consumenten konden, en kunnen, een aanvraag indienen voor het openen van een convenantrekening. Het initiatief hiervoor ligt bij Consumenten zelf.

4.13 Consumenten hebben aangevoerd dat zij in hun belangen worden geschaad omdat zij geen betaalrekeningen meer kunnen openen en geen verzekeringen kunnen afsluiten tegen een marktconforme premie.

4.14 De Commissie merkt op dat Consument I tijdens de zitting nog naar voren heeft gebracht dat hij een eigen zaak heeft en dat hij vreest voor de gevolgen van de registratie voor zijn zakelijke bankrekening die bij een andere bank wordt aangehouden. Consument I heeft dit gesteld zonder nadere onderbouwing.

4.15 De Commissie begrijpt dat de registratie nadelige gevolgen kan hebben voor Consumenten. Gelet echter op de feiten en omstandigheden van deze zaak is de Commissie van oordeel dat het belang van de financiële sector bij registratie van de persoonsgegevens van Consumenten zwaarder weegt dan het belang van Consumenten bij het niet registeren van de persoonsgegevens (Vgl. Geschillencommissie Kifid, 28 september 2018, 2018-617 onder 5.13).

4.16 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan.

Registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

4.17 De tweede vraag die aan de Commissie voorligt, is of de gegevens van Consumenten ten onrechte zijn geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

4.18 Ingevolge artikel 5.5.1 Gedragscode 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. De Bank heeft namelijk naast de klant-administratie, waarin klantgegevens worden vastgelegd, een Gebeurtenissenadministratie, waarin gebeurtenissen worden vastgelegd die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Bank.

De vastgelegde gebeurtenissen hebben een uiteenlopend karakter, het gaat daarbij om zaken die de veiligheid en integriteit van de instelling, haar werknemers, klanten, overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken.

4.19 De vastgelegde gegevens in de Gebeurtenissenadministratie zijn alleen te raadplegen door medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de Bank en niet door andere medewerkers van de Bank. De afdeling Veiligheidszaken van de Bank beslist of de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie moeten leiden tot vermelding in het IVR. Opname in het IVR is zichtbaar voor de medewerkers van de groep financiële ondernemingen die onderdeel uitmaken van het concern van de Bank. Op deze registers is de Gedragscode van toepassing. In artikel 4.1 en 4.3 Gedragscode is nader uitgewerkt wanneer persoons-gegevens in de Gebeurtenissenadministratie opgenomen mogen worden. In essentie zijn er twee vereisten. In de eerste plaats moet er sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 Gedragscode. In de tweede plaats moet zijn voldaan aan de beginselen van *subsidiariteit* en *proportionaliteit* in de zin van artikel 4.3 sub f Gedragscode. De Commissie verwijst hiervoor naar de uitspraak van de Rechtbank Midden-Nederland van 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49 en Geschillencommissie Kifid 2018-623.

4.20 De Commissie is van oordeel dat de Bank heeft mogen overgaan tot registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Gelet op hetgeen onder 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9 en 4.10 is overwogen, is sprake van een gebeurtenis in de zin van de Gedragscode. De Bank heeft aangevoerd dat het vertrouwen in haar relatie met Consumenten door de gedragingen dusdanig is geschonden dat zij geen zaken meer wil doen met Consumenten. De registratie in het IVR dient dit doel van de Bank. De Commissie oordeelt dat de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten in het IVR dan ook gehandhaafd mag blijven voor een periode van acht jaar.

Conclusie

4.21 Alles overwegende is de Commissie van oordeel dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Om die reden mocht de Bank de persoonsgegevens in de registers opnemen. Voorts is niet gebleken dat de registratieduur van 8 jaar disproportioneel is. Consumenten kunnen jegens de Bank geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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 40 van het Reglement.

Bijlagen:

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen en
Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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
3.1.1 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. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister
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."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).
(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister
5.1.1 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
5.2.1 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.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(…)
5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante artikelen uit de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
(…)
4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:
(…) of
f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.
(…)

5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens

5.1 Algemeen
5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:
(…)
d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
(…).
5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen
5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.
5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (…)

In de toelichting bij artikel 5.5 van de GVPFI staat onder meer het volgende vermeld:

Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.
Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie.

De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.
(…)
Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.