Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1041

(mr. dr. D.P.C.M Hellegers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger,
drs. P.M. Mallekoote en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A. Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	8 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 1 april 2021 (het ´PIFI´), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van 8 jaar omdat de consument als geldezel heeft gefungeerd. De consument vordert verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval, de bank de gegevens van de consument heeft mogen opnemen. De commissie is van oordeel dat de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister dient te worden verkort tot 6 jaar. De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR blijven ongewijzigd. De vordering is gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank. Hoewel dit wel aan haar is gevraagd, heeft de consument niet gereageerd op het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 september 2022. De consument en haar moeder, [naam 1], zijn digitaal op de hoorzitting verschenen. Namens de bank zijn in persoon verschenen [naam 2], adviseur Global Compliance Financial Economic Crime Fraud & Corporate Security en mr. [naam 3], advocaat.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening aan. Zij beschikte over een bankpas met de daarbij behorende strikt persoonlijke pincode. De consument maakte gebruik van internetbankieren en op haar telefoon was de app van de bank geïnstalleerd.

2.2 Op 30 maart 2021 om 14:02 uur heeft de consument Apple Pay geactiveerd.

2.3 Op 6 april 2021 om 09:38 uur is er een nieuw toestel aan de betaalrekening gekoppeld. Uit de bankadministratie blijkt dat daarvoor gebruik is gemaakt van de Raboscanner, de bankpas en de pincode van de consument. Ook heeft de consument op diezelfde dag een viertal limietverhogingen aangevraagd via de app. Uit de bankadministratie is gebleken dat deze zijn aangevraagd met gebruikmaking van het gebruikelijke token van de consument.[1] Zie de tabel hieronder ter illustratie voor de activiteiten die op deze dag hebben plaatsgevonden.

Tijdstip	actie	Hoe	Bedrag (€)	begindatum	einddatum
09:38	Toestelregistratie	bankpas en pincode	-	-	-
11:55	Verhoging opnamelimiet	app	5.000,-	07-04-2021	07-04-2021
11:59	Verhoging opnamelimiet	app	4.630,-	06-04-2021	06-04-2021
12:10	Verhoging opnamelimiet	app	4.850,-	06-04-2021	07-04-2021
12:16	Verhoging opnamelimiet	app	4.800,-	06-04-2021	09-04-2021
13:07	Pinbetaling bij betaalautomaat[2]	bankpas en pincode	25,-	-	-
15:26	Betaling bij betaalautomaat	Apple pay	75,70	-	-

2.4 Op 7 april 2021 zijn er twee bedragen afkomstig van fraude bijgeschreven. Het gaat om een bedrag van € 3.240,27 en € 2.150,-. Na de bijschrijving is om 11:51 uur een bedrag van € 4.800,- opgenomen bij een geldautomaat in Voorschoten. Uit camerabeelden is gebleken dat het bedrag niet is opgenomen door de consument, maar door een derde. Nadat dit bedrag is opgenomen heeft nog een frauduleuze bijschrijving van € 2.300,- plaatsgevonden. Naar aanleiding van een melding van het detectiesysteem van de bank, is de betaalrekening geblokkeerd en konden de resterende bedragen worden veiliggesteld.

[1] Een token is een unieke code/sleutel die is gekoppeld aan het device/toestel dat aan de betaalrekening van de consument is gekoppeld.
[2] In de volksmond ook wel pinautomaat genoemd (pinnen in een winkel).

2.5 Op dezelfde dag, dus op 7 april 2021, heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank om het verlies van haar bankpas te melden. De bank heeft de consument vervolgens per brief van 7 april 2021(deze is per e-mail aan de consument gezonden) gevraagd om een toelichting te geven op de betrokkenheid van de betaal-rekening bij de frauduleuze overboekingen, de toestelregistratie, de limietverhogingen en het verlies van de bankpas en de pincode. De consument heeft per mail van 17:34 uur onder meer het volgende geschreven:

> *"Hierbij wil ik aangeven ik hoogstwaarschijnlijk slachtoffer ben van fraude en mijn pas kwijt ben geraakt. De limietverhoging etc is inderdaad wel door mij gebeurd. Ik heb hier niet echt een goede verklaring voor behalve dat ik maar in de app aan het zoeken en kijken was naar hoe ik het kon oplossen. Aangezien ik wilde dat de bedragen van mijn rekening af zouden gaan. >>> Waar ik mijn pas ben kwijt geraakt? Ben op 06-04-2021 nog naar een bandenmaker geweest daar nog gepind en vlak erna ben ik hem kwijtgeraakt. Waar ik uiteindelijk pas bij de [dierenwinkel] achterkwam, daar heb ik dan ook met Apple Wallet betaald. Het laatst gebruikt bij de bandenmaker. Hoe en wat met de pincode zou ik oprecht niet weten? Ik heb telefonisch ook aangegeven ik normaal echt met alles super voorzichtig ben, en ik mezelf niet in de problemen wil hebben. Een toestelregistratie weet ik niks van af. Ik heb namelijk gister en vandaag zoveel dingen in de app gedaan om er maar voor te zorgen dat het opgelost werd. Helaas heeft dat niet geholpen, en heb ik daardoor alleen maar rare aanpassingen gedaan."*

2.6 Op 8 april 2021 heeft de bank de mail van de consument van 7 april 2021 beantwoord. De medewerker van de bank heeft in die mail te kennen gegeven dat hij het antwoord van de consument niet plausibel en ongeloofwaardig vindt. De pincode moet dan ook bij iemand bekend zijn geweest. Ook vraagt hij of de consument haar bankpas en pincode heeft afgestaan aan derden. In haar mail van 9 april 2021 schrijft de consument dat zij zich zelf ook afvraagt hoe haar pincode bij derden terecht is gekomen.

2.7 De consument heeft op 13 april 2021 telefonisch aangifte gedaan van fraude. Uit het proces-verbaal van aangifte blijkt dat zij voor zover relevant het volgende heeft verklaard:

> *" Op dinsdag 6 april rond 13.00 uur was ik bij [bedrijf] in [plaats] en ik gebruikte daar mijn pinpas om te betalen. Na de betaling stopte in [sic] mijn pinpas in mijn beurs en die stopte ik in mijn handtas.*
>
> *Later die middag tegen 16.00 uur was ik in een winkel [naam winkel] en ook daar wilde ik betalen met mijn pas, maar ik zag dat mijn pinpas weg was!.*
>
> *Ik begreep er niks van, want ik had de pinpas een paar uur eerder nog gebruikt. Ik ging naar huis en heb daar goed gezocht of ik de pas niet in een andere jas of andere tas gestopt had. Ik vond de pinpas niet meer.*
>
> *De volgende dag, op woensdag 7 april had ik mijn pinpas nog steeds niet terug gevonden en ik besloot om de pinpas te blokkeren. Dit heb ik ook gedaan, maar kwam tot de ontdekking dat er van alles op mijn rekening was gebeurd. Ik zag dat er bij- en afschrijvingen waren gedaan op mijn bankrekening.*
> *(…)*
> *Ik weet niet hoe het mogelijk is dat mijn pinpas is verdwenen. Ik heb de pas in mijn beurs en in mijn tas gestopt. Op het moment dat ik bij [bedrijf] pinde was het wel heel druk in de zaak en er was weinig ruimte. Mogelijk dat iemand mijn pincode afgekeken heeft en ongemerkt mijn pas uit mijn tas gestolen heeft. Ik kan het niet verklaren."*

2.8 In haar brief van 23 augustus 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar heeft opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR).

2.9 Naar aanleiding van de brief van de bank betreffende de registraties van de persoonsgegevens van de consument heeft de consument op 6 december 2022 bezwaar aangetekend tegen deze beslissing. De afdeling Klantenservice heeft het bezwaar van de consument bij brief van 11 januari 2022 ongegrond verklaard. De consument is het nog altijd niet eens met de registraties en heeft haar klacht daarom op 1 maart 2022 aan Kifid voorgelegd. Tijdens de Kifid-procedure zijn partijen niet tot een oplossing van het geschil gekomen zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de registraties in het EVR, het Incidentenregister en het IVR, dan wel verkorting van de duur daarvan. De consument heeft daar de volgende argumenten aan ten grondslag gelegd.

2.11 De consument is zelf slachtoffer van fraude. Zij heeft op 6 april 2021 een pinbetaling verricht bij een bandenzaak. Toen zij een paar uur later wilde afrekenen bij een dierenwinkel, merkte zij dat zij haar bankpas kwijt was. Omdat zij haar bankpas niet kon vinden, heeft de consument afgerekend met Apple Pay. De consument dacht dat zij de bankpas wel weer zou vinden en heeft daarom niet meteen contact opgenomen met de bank. Toen zij de volgende dag de bankpas nog steeds niet gevonden had, heeft zij het verlies daarvan bij de bank gemeld. Achteraf gezien vermoedt zij dat iemand haar pincode bij de bandenzaak heeft afgekeken. Het was namelijk erg druk in de bandenzaak. Deze persoon heeft vermoedelijk ook haar bankpas gestolen. Een andere verklaring heeft de consument niet.

2.12 Met betrekking tot de limietverhogingen heeft de consument het volgende verklaard. De consument heeft de limietverhogingen zelf verricht. Zij heeft psychische problemen en krijgt daar ook hulpverlening voor. Door haar klachten raakt zij snel in paniek. Dit was ook het geval toen zij zag dat er met haar bankpas bedragen werden opgenomen in Den Haag,[3] dit terwijl zij zelf in [plaats 1] woont. Op dat moment realiseerde zij zich dat haar bankpas was gestolen en dat deze werd gebruikt voor illegale zaken waar zij niets vanaf wist. Omdat zij in paniek was heeft zij in de app allerlei dingen geprobeerd, waaronder de limiet verhoogd, om te kijken hoe zij dit op kon lossen. De consument wilde namelijk dat de bedragen van haar betaalrekening af zouden gaan.

[3] De commissie merkt op dat uit het dossier blijkt dat de opnames hebben plaatsgevonden in Voorschoten.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vraag dient de commissie te beantwoorden?

3.1 In dit geschil staat de vraag centraal of de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van 8 jaar mocht registreren in het EVR, het Incidenten-register (samen de externe registers), de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (samen de interne registers). Als de commissie tot het oordeel komt dat de bank de persoonsgegevens van de consument terecht heeft geregistreerd, dan zal zij voor alle registers beoordelen of de duur van de registraties proportioneel is.

Het juridisch kader

3.2 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 1 april 2021 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) van kracht, zie de bijlage voor de relevante artikelen. De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

3.3 Omdat opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name het EVR, voor de consument vergaande gevolgen kan hebben, moeten zware eisen worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoons-gegevens van de consument.[4] Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Uit een uitspraak van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren. Een strafrechtelijke veroordeling van de betrokkene is echter niet vereist.[5] Vervolgens moet, op grond van artikel 5.2.1 sub c van het PIFI worden beoordeeld of het belang van opname in het EVR prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de betrokkene als gevolg van opname van zijn persoonsgegevens in het EVR.

[4] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 (alle uitspraken van de overheidsrechter zijn te vinden op www.rechtspraak.nl).
[5] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4.

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

3.4 De bank stelt zich op het standpunt dat er in de onderhavige kwestie sprake is van zodanige feiten en omstandigheden dat deze een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 Sv kunnen dragen, zijnde schuldwitwassen als bedoeld in artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr). De consument is het niet eens met dit standpunt. De consument stelt dat zij haar bankpas en de pincode heeft verloren waarna criminelen hier misbruik van hebben kunnen maken en zij in deze kwestie als slachtoffer moet worden gezien.

3.5 De vraag die partijen verdeeld houdt is of is voldaan aan de voorwaarden die aan een registratie in het EVR wordt gesteld. Deze vraag zal aan de hand van de hiervoor onder 3.1 en 3.2 toegelichte maatstaf worden beantwoord.

3.6 De commissie merkt allereerst op dat de bank de consument niet verwijt dat zij zelf fraude heeft gepleegd of heeft gefraudeerd. De bank verwijt de consument dat zij oplichting/fraude door anderen mogelijk heeft gemaakt door haar betaalrekening, bankpas en pincode aan derden ter beschikking te stellen en zo de fraude te faciliteren. De commissie volgt de bank hierin en oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument daarom op terechte gronden heeft geregistreerd. Zij zal haar oordeel in de hierna volgende overwegingen toelichten.

3.7 Om te beginnen zal de commissie de vaststaande feiten benoemen. Vast staat dat op 6 april 2021 om 09:38 uur een toestelregistratie heeft plaatsgevonden, waarvan de consument stelt niets af te weten. Voor de koppeling van het toestel aan de betaalrekening is gebruik gemaakt van de bankpas en de pincode van de consument. Het verzoek tot het verhogen van de opnamelimiet is gedaan met het gebruikelijke token dat aan (het toestel van) de consument is gekoppeld. Vervolgens hebben op 6 april 2021 tussen 11:55 en 12:16 uur een viertal limietverhogingen plaatsgevonden. Op 7 april 2021 zijn er drie bedragen afkomstig van fraude (€ 7.690,27 in totaal) op de betaalrekening van de consument bijgeschreven. Vrijwel direct daarna is een bedrag van € 4.800,- met de bankpas en de pincode van de consument opgenomen bij een geldautomaat in Voorschoten. Het bedrag van de opname komt nagenoeg overeen met het bedrag van de laatste verhoging van de opnamelimiet.

3.8 De commissie is van oordeel dat, gelet op de hiervoor onder 3.7 weergegeven feiten, vast is komen te staan dat de consument betrokken is geweest bij de fraude en wel door op te treden als geldezel. De consument heeft geen argumenten naar voren gebracht die haar betrokkenheid bij de fraude enigszins kunnen ontkrachten. Het door de consument geschetste scenario, namelijk dat haar pincode is afgekeken en haar bankpas is gestolen en dat daar vervolgens misbruik van is gemaakt, acht de commissie ongeloofwaardig. De commissie zet hierna uiteen waarom zij dit vindt.

3.9 Ten eerste is in zaken waarbij een geldezel is betrokken een bepaald patroon te zien. Zo wordt de betaalrekening van de geldezel gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten. Dit met de bedoeling dat dit bedrag snel daarna met de bijbehorende bankpas en door het intoetsen van de juiste pincode kan worden opgenomen bij een geldautomaat. Daarvoor wordt vaak de limiet voor contante opnames bij geldautomaten vlak vóór de storting verhoogd en wordt de rekening leeggemaakt. Daarbij wordt vaak enige tijd na de opname van de frauduleus verkregen gelden het verlies van de oude bankpas gemeld en een nieuwe bankpas aangevraagd omdat door de geldezel - zogenaamd dan - vermoed wordt dat de bankpas verloren of gestolen is.

3.10 Hoewel de handelingen van de consument in de onderhavige zaak als toevalligheden zouden kunnen worden aangemerkt, passen deze omstandigheden in onderlinge samenhang bezien ook bij het handelen en/of het gedragspatroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert. Vaststaat dat de consument op 6 april 2021 in 21 minuten de opnamelimiet voor contante opnames vier keer heeft verhoogd. Daarbij heeft zij wisselende bedragen ingevoerd en verschillende einddata. De volgende dag zijn eerst twee van fraude afkomstige bedragen op de rekening van de consument bijgeschreven, waarna vrijwel direct door een derde een bedrag van € 4.800,- van de rekening is gepind. Vervolgens is er nog een frauduleus bedrag op de rekening van de consument bijgeschreven. In totaal is een bedrag van € 7.690,27 op de rekening bijgeschreven.

3.11 In zaken waarin een geldezel wordt ingezet, wordt het verhogen van de opnamelimiet beschouwd als een ‘voorbereidingshandeling’. Verder is ook van belang dat deze vorm van fraude alleen succesvol kan zijn als het mogelijk is om snel geld op te nemen met een bankpas die niet geblokkeerd is. Oplichters zullen geen gebruik maken van een gestolen of verloren bankpas omdat zij het geld afkomstig van de oplichting in handen willen krijgen. Voor hen is het risico te groot dat een rekeninghouder de bankpas blokkeert als hij merkt dat zijn bankpas weg is. Alle moeite zou dan voor niets zijn geweest. Geheel passend in dit patroon heeft de consument een dag gewacht met het blokkeren en het melden van het verlies van de bankpas.

3.12 De commissie constateert daarnaast dat de verklaring die de consument ten aanzien van de verhoging van de opnamelimiet heeft gegeven chronologisch niet klopt met de feiten uit het dossier. Ook heeft zij tegenstrijdige verklaringen afgelegd. De consument heeft namelijk verklaard dat zij de opnamelimieten op 6 april 2021 via de app heeft verhoogd omdat zij in paniek was geraakt vanwege de frauduleuze overboekingen en de opname in Voorschoten. Dit is de reden dat zij in de app bezig was om het ‘op te lossen’. Deze verklaring is ongeloofwaardig omdat de frauduleuze overboekingen pas op 7 april 2021 op de betaalrekening van de consument zijn bijgeschreven. In het proces-verbaal van aangifte heeft zij voorts verklaard dat zij pas op 7 april 2021 zag dat er van alles met haar betaalrekening was gebeurd.

Dit staat haaks op haar hiervoor vermelde verklaring namelijk dat zij op 6 april 2021 in paniek was door de bijschrijvingen op haar betaalrekening. Verder heeft de consument verklaard dat iemand haar pincode in de bandenzaak heeft afgekeken. Los van hetgeen hiervoor (3.11) is overwogen over het mogelijk maken van deze vorm van fraude, heeft de bank tijdens de hoorzitting betwist dat dit mogelijk was. In de bandenzaak is namelijk contactloos betaald zodat het niet mogelijk was om de pincode af te kijken.

3.13 Ook staat vast dat de consument in een periode van 21 minuten de opnamelimiet vier keer heeft verhoogd. Als de commissie het verhaal van de consument zou volgen, namelijk dat zij in paniek was, dan zou het meer voor de hand hebben gelegen dat de limietverhogingen kort achter elkaar zouden hebben plaatsgevonden. Nu zitten er steeds een aantal minuten tussen en zijn er verschillende bedragen en einddata ingesteld. Tussen de tweede en de derde verhoging zitten zelfs 11 minuten. Het lijkt er dus op dat de consument bewust bezig was met het wijzigen van de opnamelimieten. De commissie vindt dat deze gedragingen van de consument niet overeenkomen met iemand die handelt in paniek. Bovendien had het meer voor de hand gelegen als de consument op dat moment telefonisch contact had gezocht met de bank.

3.14 Voor zover de bank heeft aangevoerd dat het opvallend is dat de consument op 6 april 2021 Apple Pay had geactiveerd, gaat de commissie aan dit argument voorbij, nu dit aantoonbaar onjuist is. In de bankadministratie is namelijk vastgelegd dat de consument dit op 30 maart 2021 had gedaan. Voor de beoordeling van de klacht maakt deze omstandigheid echter niet uit.

3.15 Gelet op hetgeen de commissie in 3.8 tot en met 3.13 heeft overwogen, is de commissie van oordeel dat de consument haar medewerking heeft verleend aan de fraude door haar betaalrekening, bankpas en pincode aan derden ter beschikking te stellen.

Tussenconclusie EVR-registratie

3.16 De commissie komt tot de conclusie dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid bij schuldwitwassen in die zin dat vaststaat dat de consument als geldezel heeft gefungeerd. Daarmee is voldaan aan de eerste twee vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het PIFI.

Is de duur van de registratie in het EVR proportioneel?

3.17 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI dient ook het proportionaliteits-beginsel in acht te worden genomen. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van de registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in deze zaak 8 jaar is, niet disproportioneel zijn.[6]

[6] GC Kifid 2016-301, onder 4.9.

3.18 De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren waarom hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.19 De consument heeft in dit verband niets aangevoerd. De bank heeft het standpunt ingenomen dat haar belang dient te prevaleren boven het belang van de consument. De bank heeft aangevoerd dat de registratie en de duur daarvan op basis van de feiten en omstandigheden in dit geval gerechtvaardigd is. Volgens de bank is niet gebleken dat de consument een zwaarwegend en concreet belang heeft bij verwijdering van haar persoonsgegevens. De bank acht het bovendien van belang dat andere financiële instellingen worden gewaarschuwd voor het handelen van de consument. Daarom acht de bank de registratie voor de duur van acht jaren proportioneel.

3.20 Tijdens de hoorzitting heeft de consument zich beklaagd over het feit dat zij nog altijd niet over een basisbankrekening beschikt. Zij kan daardoor geen zorgtoeslag ontvangen. Ook is zij voor het ontvangen van geld en het doen van betalingen nu afhankelijk van haar familie. Tijdens de hoorzitting is door de bank bevestigd dat zij de aanvraag van de consument voor een basisbankrekening heeft ontvangen maar dat zij nog op aanvullende informatie van de consument wacht. De commissie heeft de consument uitgelegd dat zij dit niet kan meenemen in de beoordeling van dit geschil omdat de consument daar niet eerder over heeft geklaagd.

3.21 De commissie oordeelt dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. Het faciliteren van oplichting vormt een bedreiging voor de bank en de financiële sector als geheel. Door de persoonsgegevens van de consument op te nemen in het EVR wil de bank een signaal afgeven aan andere banken. Het belang van de bank bij het registreren van de persoonsgegevens van de consument weegt dus zwaarder dan dat van de consument bij verwijdering daarvan.

Wel ziet de commissie in lijn met eerdere uitspraken[7] aanleiding om de duur van de registratie te verkorten. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat de mate van inbreuk die een bepaalde maatregel maakt op het individueel belang proportioneel moet zijn ten opzichte van het beoogde legitieme doel van die maatregel. De gerechtvaardigde belangen van de bank moeten zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Daarin ligt besloten hoe ernstiger de gedraging van de betrokkene, hoe eerder een inbreuk op zijn rechten gerechtvaardigd is. Dat volgt ook uit de AVG. Op grond van artikel 5 lid 1 sub e van de AVG en Overweging 39 van de considerans bij de AVG moet ervoor worden gezorgd dat de opslagperiode van de persoonsgegevens tot een strikt minimum wordt beperkt. De gegevens mogen niet langer worden verwerkt dan noodzakelijk is voor de doeleinden van die verwerking.

[7] Zie o.a. GC Kifid 2022-0335, GC Kifid nr. 2021-0712 en GC Kifid 2022-0171.

Hieruit vloeit voort dat een op de zaak toegesneden afweging moet worden gemaakt (en een registratietermijn van 8 jaar niet als uitgangspunt kan gelden).

3.22 Een standaardtermijn van 8 jaar is, anders dan door de bank is gesteld, zonder motivering niet toegestaan.[8] Gelet op de tekst van artikel 5.3.2 van het PIFI schrijft dit artikel een registratieduur van 8 jaar ook niet voor als uitgangspunt. Dat betekent niet dat een registratieduur van 8 jaar bij het fungeren als geldezel nooit proportioneel is, er kan sprake zijn van verzwarende omstandigheden. Daarvan is in dit geval echter niet gebleken. De commissie is van oordeel dat in de proportionaliteitsafweging alle omstandigheden van het geval in hun onderlinge verband moeten worden meegewogen.[9] Daarbij wordt door de commissie ook de aard van het incident betrokken. Dit is onderdeel van het beoordelingskader en een uitwerking van de proportionaliteitstoets op grond van de AVG.

3.23 Hoewel het fungeren als geldezel zeer verwijtbaar is, zijn er nog zwaardere feiten denkbaar. De maximale registratieduur van 8 jaar acht de commissie in dit geval dan ook niet proportioneel. Om recht te doen aan de zwaarte van het verwijt dat de consument te maken valt, oordeelt de commissie dat de bank de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR dient te verkorten naar 6 jaar.

Mocht de bank de consument registreren in het Incidentenregister voor de duur van 8 jaar?

3.24 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[10] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is geoordeeld dat de duur van de EVR moet worden verkort naar 6 jaar. De commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dat betekent dat de bank de registratie in het Incidentenregister gedurende 6 jaar mag aanhouden.

[8] Zie in gelijke zin Hof Den Bosch 4 februari 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:442, rechtsoverweging 3.18 en Hof Den Bosch 1 november 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:4848, rechtsoverweging 8.6.4.
[9] Zie GC Kifid 2022-0335, overweging 3.13 e.v.
[10] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

Mocht de bank de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van 8 jaar?

3.25 De consument heeft voorts doorhaling van registratie van haar gegevens in het IVR gevorderd. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenregistratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank. De Gebeurtenissen-administratie is een register van (persoons)gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Opname van gegevens in het IVR betekent dat de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen.

3.26 De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenisseinadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG. Hiervóór is vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij fraude bestaat. Een vaststelling die op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie in de interne registers te handhaven. Daarbij acht de commissie voor deze registers een registratieduur van 8 jaar proportioneel.

3.27 Voor dat oordeel is van belang dat de gevolgen van vermelding in de interne registers beperkt zijn. De registraties zijn uitsluitend zichtbaar binnen de organisatie van de bank. De consument kan, na afloop van de duur van de registraties in het Incidenten-register en het EVR, terecht bij andere banken voor een reguliere betaalrekening.

Eindconclusie

3.28 De slotsom is dat de registraties in de externe registers terecht zijn, maar dat de duur daarvan moet worden verkort naar zes jaar. De registraties in de interne registers mogen worden gehandhaafd. De klacht van de consument is deels gegrond en haar vordering zal gedeeltelijk worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de klacht van de consument gedeeltelijk toe en beslist dat de bank de registratieduur van de externe registraties (EVR en Incidentenregister) dient te verkorten tot 6 jaar, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde is afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

***Incident**: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;*

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

***3.1.1** Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*
(…)
***3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het 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.'*

***4.1.2** Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(…)

4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *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 opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

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 Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van 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 onder 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Relevante artikelen uit de AVG

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
(…)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 10
Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten
Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

Relevante artikelen uit de UAVG

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard
(…)
2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*
a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*
(…)
4 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:*
(…)
c. *indien de Autoriteit persoonsgegevens met inachtneming van het vijfde lid een vergunning voor de verwerking heeft verleend.*

5 *Een vergunning als bedoeld in het vierde lid, onderdeel c, kan slechts worden verleend, indien de verwerking noodzakelijk is met het oog op een zwaarwegend belang van derden en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden.*