Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-169
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V. (h.o.d.n. SNS Bank), gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 maart 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Interne Verwijzingsregister (IVR). De Bank is tot registratie van de persoonsgegevens van Consument overgegaan omdat een medewerker van de Bank zich bedreigd voelde door de uitlatingen van Consument. De Commissie is van oordeel dat het incident kan worden aangemerkt als een 'gebeurtenis die speciale aandacht nodig heeft' (vgl. GC Kifid 2016-072). De Commissie oordeelt dat het belang van de Bank bij registratie van de gegevens van Consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is. De registratie heeft tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR. De omstandigheid dat Consument als gevolg van deze interne registratie geen bankrekeningen kan openen bij zusterondernemingen van de Bank, maken de registratie niet disproportioneel. De Commissie oordeelt dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR dan ook gehandhaafd mag blijven voor een periode van acht jaar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield bij de Bank onder meer een betaalrekening aan.

2.2 Op 21 juli 2016 van 0:22 uur tot 1:11 uur heeft een zestal (Ideal) transacties plaatsgevonden waarvoor Consument geen toestemming heeft gegeven. Bij deze transacties zijn de volgende bedragen overgemaakt € 18,-, €10,-, 3 x € 25,- en €20,-.

2.3 Consument heeft op 21 juli 2016 in de ochtend bij de Bank gemeld dat er mogelijk sprake is van malware op zijn computer en dat daardoor mogelijk is gefraudeerd.
De Bank heeft hierop een intern verzoek uitgezet om Consument hierover terug te bellen.
De Bank heeft de Digipas, de Digicode en de App uit voorzorg geblokkeerd.

Om 13:22 uur heeft Consument contact met de klantenservice over de betwiste betalingen. De kwestie is overgedragen aan de afdeling Veiligheidszaken (hierna: Veiligheidszaken).

Om 13:47 uur heeft een medewerker van Veiligheidszaken contact met Consument over de betwiste transacties. Uit de notitie die de Bank van dit gesprek heeft gemaakt, volgt dat het gesprek stroef verliep. Zo kan er volgens Consument geen sprake zijn van malware omdat hij IT-specialist is. Volgens hem is sprake van een gekloonde digipas waardoor iemand erin is geslaagd om de transacties te verrichten. Verder heeft Consument zijn ongenoegen geuit over het feit dat hij nu geen geld heeft om te eten. Dit is volgens hem een probleem van de Bank en niet van hem.

Om 16:22 uur heeft Consument telefonisch geïnformeerd naar de status en is toegezegd dat hij voor 18:00 uur zou worden teruggebeld door Veiligheidszaken.

De medewerker van de Bank heeft wederom telefonisch contact opgenomen met Consument. Uit de door de Bank gemaakt telefoonnotitie is gebleken dat de betreffende medewerker dit gesprek als zeer onprettig heeft ervaren en dat zij is geschrokken van de bewoordingen van Consument. Zij heeft een andere collega gevraagd contact op te nemen met Consument. In haar mail aan de collega heeft zij onder meer het volgende geschreven:

"(…) ik heb je vanmiddag onderstaande mail gestuurd. Ik heb meneer zojuist weer gesproken omdat ik met hem had afgesproken dat ik voor 18:00 zou laten weten of het mogelijk was voor de klant om toch over wat geld te beschikken voor het weekend. Ik heb de klant hierin moeten teleurstellen en heb een heel naar gesprek gehad met meneer. Meneer is erg manipulatief, dreigt mij op te zoeken, (…) maar dreigt ook met een bezoek aan de SNS winkel in [plaats] waarbij hij aangeeft dat ze de politie zullen moeten gaan bellen omdat hij daar wel even zal laten zien hoe boos hij is, als ik niet voor morgen 10:00 hem gebeld heb met een oplossing. Bij het beëindigen van het gesprek geeft hij nog aan dat hij zijn telefoon gesprekken opneemt, of dat een probleem is voor mij. Meneer blijft tijdens het gesprek verdacht rustig en aan de manier dat hij praat is iets vreemds, kan het niet onder woorden brengen (…). Hij heeft mij in ieder geval de stuipen op het lijf gejaagd. Ik ben hier niet tegen op gewassen (…). Ik wil meneer morgen ook niet meer te woord staan. Hij drukt je in een hoek en maakt er een heel vervelend gesprek van. (…)"

2.4 Op 22 juli 2016 om 8:17 uur heeft Consument wederom contact gezocht met de Bank.

Om 9:22 uur heeft een andere medewerker van Veiligheidszaken telefonisch contact met Consument.

In de telefoonnotitie is het volgende vermeld:

"Klant gesproken. Ontkent alles, hij heeft geen dreigingen geuit etc. (…) Klantbeeld staat vol met contactmomenten over afgewezen kredieten, afgewezen CC, transacties die klant niet ziet, vragen of uitkering al binnen is, wil liever naar de ING etc. etc. Ook bij mij gaf hij aan alles op te nemen, dat hij voor de [Internationale veiligheidsorganisatie] heeft gewerkt, IT specialist is (op mijn vraag wat zijn specialiteit was gaf hij geen antwoord). Aangegeven dat meneer een navraag betwiste transacties kan indienen, aangifte kan gaan doen. Verteld dat ik van onze kant geen fraude indicatoren zie (…)."

Naast bovengenoemd gesprek hebben nog vier contactmomenten plaatsgevonden met de Bank. De inhoud van deze contactmomenten had in alle gevallen betrekking op de status van zijn verzoek om €150,- te mogen ontvangen. Omdat de medewerkers van de Bank hem daarbij niet verder konden helpen, is Consument boos geworden waarna hij de betreffende medewerker 'gek' heeft genoemd.

2.5 Nadat de Bank de relatie met Consument had beëindigd, heeft Consument bij RegioBank en ASN Bank een betaalrekening geopend. Deze banken hebben de betaalrekening na enige tijd weer beëindigd.

	Klant sinds	einddatum
SNS betalen	25-10-2010	26-07-2016
ASN bankrekening	29-07-2016	17-08-2016
RegioBank Plus Betalen	28-07-2016	18-08-2016

2.6 Vanwege het voorval op 21 juli 2016 heeft de Bank de bancaire relatie met Consument beëindigd. De betaalrekening van Consument heeft zij op 26 juli 2016 beëindigd. Daarnaast heeft zij de persoonsgegevens van Consument voor acht jaar opgenomen in het interne verwijzingsregister (IVR).

2.7 Op 13 en 26 augustus 2016 heeft Consument zijn ongenoegen geuit over het feit dat de betaalrekeningen die hij bij ASN en RegioBank heeft geopend zijn geblokkeerd.

2.8 In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 (hierna: de GVPFI) is – voor zover van belang – het volgende 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:
a. de Betrokkene heeft voor de Verwerking van Persoonsgegevens zijn ondubbelzinnige toestemming verleend;
b. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de Cliënt partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de Cliënt en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
c. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de Financiële instelling onderworpen is;
d. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de Betrokkene;

e. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt; 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:
a. het beoordelen en accepteren van een Cliënt, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een Cliënt en het afwikkelen van het betalingsverkeer;
b. het verrichten van analyses van Persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
c. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten teneinde een relatie met een Betrokkene tot stand te brengen en/of met een Cliënt in stand te houden dan wel uit te breiden;
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;
e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
f. het beheren van de relatie met de Cliënt.
(…)
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). (…)"

2.9 In de toelichting op 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. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om de interne registratie te verwijderen zodat hij een bankrekening kan openen bij een van de 'zusterbanken' van de Bank. Consument heeft hiertoe (ter zitting) aangevoerd dat de Bank niet zo zwaar aan zijn uitlatingen had hoeven tillen. Hij bedoelde het niet kwaad. Verder wil Consument graag een rekening kunnen openen bij een zusterbank omdat van deze zusterbank een bankkantoor in zijn woonplaats is gevestigd.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Allereerst merkt de Commissie op dat Consument expliciet heeft verklaard dat hij zich niet beklaagt over de opzegging van de bankrelatie maar over de opname van zijn persoonsgegevens in het IVR waardoor hij niet in staat is om bij een van de 'zusterbanken' van de Bank een bankrekening te openen. De Commissie zal zich bij de beoordeling van dit geschil dan ook beperken tot de vraag of de Bank de persoonsgegevens van Consument dient te verwijderen uit het IVR. De Commissie is van oordeel dat de Bank heeft mogen overgaan tot registratie in het IVR en dat de vordering daarom dient te worden afgewezen. Zij overweegt daartoe als volgt.

4.2 Consument heeft doorhaling van registratie van zijn gegevens in het IVR gevorderd. Het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie 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 (artikel 2, aanhef en sub k GVPFI). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken. 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'. Op deze registers is de GVPFI van toepassing en opname in deze registers is toestaan indien aan de vereisten die de GVPFI daarvoor stelt, is voldaan.

4.3 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, haar werknemers, klanten en overige relaties maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Het varieert van een klant die een medewerker heeft uitgescholden tot aan de medewerker en zijn eventuele medeplegers die miljoenen hebben verduisterd (vgl. de 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars' van het Verbond van Verzekeraars, p. 17). De handreiking is geschreven vanuit het oogpunt van de activiteiten van verzekeraars maar dit doet niet af aan het feit dat in de financiële sector brede regels zijn geformuleerd, die op alle deelnemers - waaronder ook de Bank op grond van artikel 2 PIFI - van toepassing zijn.

4.4 De Bank heeft tijdens de hoorzitting notities van de contactmomenten tussen de Bank en Consument overgelegd. Hieruit heeft de Commissie kunnen afleiden dat Consument dreigend overkwam op de medewerker van Veiligheidszaken en dat zij door het gesprek van 21 juli 2016 behoorlijk van slag was. In haar verweerschrift heeft de Bank verklaard dat de betreffende medewerker zich dermate voelde bedreigd dat geen sprake kon zijn van hernieuwd klantcontact. Dit terwijl zij in haar functie vaker onaangename gesprekken voert met klanten van de Bank. Consument heeft aangevoerd dat zijn gedragingen en uitlatingen door de Bank veel zwaarder zijn gemaakt dan ze daadwerkelijk waren. Uit de uitlatingen van Consument konden geen bedreigingen worden opgemaakt en Consument zou nooit daadwerkelijk dreigingen uiten. Verder heeft Consument aangevoerd dat hij graag een bankrekening wil kunnen openen bij een zusterbank met een fysiek kantoor om daar zijn bankzaken te kunnen regelen.

4.5 De Bank heeft naar voren gebracht dat dergelijke gedragingen van cliënten niet door de Bank worden getolereerd. Het incident van 21 juli 2016 is aanleiding geweest om de gegevens van Consument op te nemen in het IVR. Dit om zichzelf en haar medewerkers te beschermen tegen toekomstig agressief gedrag en eventuele dreigementen van Consument.

4.6 De Commissie is van oordeel dat het incident van 21 juli 2016 kan worden aangemerkt als een 'gebeurtenis die speciale aandacht nodig heeft' (vgl. GC Kifid 2016-072). Hoewel Consument de aard en ernst van zijn uitlatingen later relativeert, althans van mening is dat de Bank deze zwaarder heeft weergegeven, is de Commissie van oordeel dat uit de telefoonnotitie van de medewerker blijkt dat zij zich bedreigd voelde. De Commissie heeft geen aanleiding om aan te nemen dat de telefoonnotitie een onjuiste weergave geeft.

4.7 Op grond van artikel 4.3 sub f van de GVPFI dient de registratie in het IVR proportioneel te zijn. Dit houdt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument.

4.8 De Commissie oordeelt dat het belang van de Bank bij registratie van de gegevens van Consument in het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft. Daarbij is van belang - zoals hiervoor reeds is opgemerkt - dat de registratie in het IVR zuiver intern is. De registratie heeft tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR.

De omstandigheid dat Consument als gevolg van deze interne registratie geen bank-rekeningen kan openen bij zusterondernemingen van de Bank, maken de registratie niet disproportioneel. De Commissie acht het niet onbegrijpelijk dat de Bank zichzelf en de met haar verbonden ondernemingen tracht te beschermen tegen nieuwe bancaire relaties met Consument. De Commissie oordeelt dat de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR dan ook gehandhaafd mag blijven voor een periode van acht jaar, nu er wordt voldaan aan de doelstelling van artikel 5.5.1 van de GVPFI en aan het proportionaliteitsbeginsel van artikel 4.3 sub f van de GVPFI.

4.9 De vordering van Consument wordt gelet op het bovenstaande afgewezen.

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.

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.