Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0975
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. E.L.A. van Emden, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid van de consument bij fraude met zijn betaalrekeningen heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaren opgenomen in enerzijds de Gebeurtenissenadministratie en het IVR en anderzijds het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast heeft de bank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit alle registers en herstel van de bancaire relatie. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoons-gegevens van de consument in alle registers voldoende grond aanwezig is. De bank mag de registraties handhaven. De duur van de registraties is naar het oordeel van de commissie proportioneel en hoeft niet te worden verkort. De bank hoeft de bancaire relatie tussen partijen niet te herstellen. Vordering afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 oktober 2021. De consument is niet op de hoorzitting verschenen, hij werd aldaar vertegenwoordigd door mr. O. Albayrak, advocaat. De bank was eveneens aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank op naam van een besloten vennootschap en een eenmans-zaak diverse betaal-, ondernemings- en spaarrekeningen met bijbehorende betaalpassen en pincodes aan. Daarbij maakte hij gebruik van internetbankieren en de ABN AMRO App van de bank.

2.2 Op 18 april 2020 is een bedrag van € 19,- van één van de ondernemingsrekeningen (hierna: ondernemingsrekening) overgeboekt naar een andere ondernemingsrekening van de consument. Het saldo van de ondernemingsrekening was daarna € 0,24.

2.3 Op 20 april 2020 is een nieuwe telefoon met gebruikersnaam '[gebruikersnaam]' aan de ABN AMRO App gekoppeld. Met deze telefoon is de daglimiet voor overboekingen zonder e-dentifier naar € 5.000,- verhoogd.

2.4 Op 5 mei 2020 heeft een klant van een Australische bank (omgerekend) € 2.043,58 overgeboekt naar de ondernemingsrekening (hierna: overboeking 1).

2.5 Tussen 5 mei 2020 en 16 mei 2020 heeft de consument door middel van incasso's, overboekingen en contante opnamen over het bedrag van overboeking 1 beschikt. Het saldo van de ondernemingsrekening was daarna € 5,09.

2.6 Op 27 mei 2020 heeft de bank de betaalpas van de ondernemingsrekening (hierna: de betaalpas) en de toegang voor de consument tot internetbankieren geblokkeerd.

2.7 Op 29 mei 2020 heeft een klant van een buitenlandse bank (omgerekend) € 16.002,40 overgeboekt naar de ondernemingsrekening (hierna: overboeking 2). De bank heeft dit bedrag teruggeboekt naar de opdrachtgever.

2.8 Op 29 mei 2020 heeft de consument telefonisch contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over het blokkeren van de betaalpas en de toegang voor de consument tot internetbankieren.

2.9 Op 7 juli 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat – kort samengevat – dat de bank de relatie met de consument in verband met zijn betrokkenheid bij fraude zal beëindigen en zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaren heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR).

2.10 Op 30 juli 2020 heeft de consument schriftelijk bezwaar gemaakt tegen de registraties van zijn persoonsgegevens in de diverse registers en tegen de beëindiging door de bank van de bancaire relatie tussen partijen. Op 19 augustus 2020 heeft de bank het bezwaar van de consument schriftelijk afgewezen.

2.11 Op 14 januari 2021 heeft de advocaat van de consument schriftelijk bezwaar gemaakt tegen de registraties van de persoonsgegevens van de consument en tegen de beëindiging door de bank van de bancaire relatie tussen partijen. Op 15 februari 2021 heeft de bank het bezwaar van de advocaat van de consument schriftelijk afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert dat de bank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het Incidentenregister en het EVR en anderzijds uit het IVR. Daarnaast vordert de consument herstel van de bancaire relatie tussen partijen.

2.13 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registraties van zijn persoonsgegevens in het IVR, het Incidentenregister en het EVR onterecht zijn. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte heeft de bank geoordeeld dat de consument betrokken is bij de gestelde fraude. De consument heeft gehandeld zoals in de normale uitoefening van een bedrijf in tweedehands (schade)auto's gebruikelijk is. Hij heeft voor € 2.650,- een Volkswagen Polo en voor € 16.950,- een BMW 2-serie verkocht aan een koper uit Bosnië en Herzegovina (hierna: de koper), die de koopprijs voor deze auto's contant wilde betalen. De consument heeft ter controle en voor zijn administratie een foto gemaakt van het paspoort van de koper en hij heeft correct gehandeld door geen contante betalingen van de koper te accepteren. Hij heeft slechts een kleine aanbetaling contant geaccepteerd en de koper verzocht het restant per bank te betalen. De stelling van de bank dat de koopprijzen niet overeenkomen met de bedragen van overboeking 1 en van overboeking 2 (hierna: de overboekingen), is onjuist. De koopprijzen voor de auto's betreffen nagenoeg dezelfde bedragen als de bedragen van de overboekingen, waarbij rekening moet worden gehouden met de contante aanbetaling door de koper. De consument kon vanwege de blokkade door de bank van de betaalpas en van de toegang voor de consument tot internetbankieren niet controleren of de koper de koopprijs van de BMW 2-serie had betaald. Voor deze auto heeft hij de koper toen een creditfactuur gestuurd. Vervolgens heeft hij deze auto aan een andere koper verkocht.
- De consument heeft juist ter voorkoming van mogelijke medewerking aan witwassen geen contante betalingen ontvangen. Het enkele feit dat een buitenlander een betaling verricht vanaf een buitenlandse (Australische) betaalrekening betekent niet dat de consument hierover vragen moet stellen.

De consument heeft noch de wetenschap/kennis noch de bevoegdheid om te toetsen of een klant betaalt met geld dat afkomstig is van een misdrijf.

- Ten onrechte heeft de bank gesuggereerd dat de consument als geldezel heeft gefungeerd. Als onderbouwing hiervoor wijst de bank op het feit dat er een nieuwe telefoon met gebruikersnaam '[gebruikersnaam]' aan de ABN AMRO App is gekoppeld. Dit is echter de mobiele telefoon van de echtgenote van de consument, die op internet altijd als alias '[gebruikersnaam]' gebruikt. De *modus operandi* die gebruikelijk wordt toegepast in geldezel-zaken komt in het onderhavige geval niet overeen met het gedrags-patroon dat men ziet en verwacht bij fraudezaken. Van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude is in het onderhavige geval geen sprake. Ten onrecht heeft de bank geconcludeerd dat de consument de ondernemingsrekening ter beschikking heeft gesteld aan criminelen.
- De registraties doorstaan niet de dubbele proportionaliteitstoets. De duur van acht jaren is disproportioneel. De consument bankiert sinds 2013 bij de bank. Daarbij heeft de bank nooit iets vreemds geconstateerd op zijn betaalrekeningen. De consument heeft altijd gehandeld conform de wet- en regelgeving. Hij heeft een groot en spoedeisend belang bij het behoud van zijn betaalrekeningen. Zijn autobedrijf kan niet functioneren zonder betaalrekeningen. Van de consument kan niet worden gevergd dat hij de verkoop van voertuigen contant afrekent.

Het verweer van de bank

2.14 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het EVR en het Incidentenregister. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of de bank gehouden is tot verkorting van de duur van deze registraties. Daarna zal de commissie beoordelen of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, waaraan het IVR gekoppeld is. Ook zal de commissie, als die registraties rechtmatig zijn, beoordelen of de duur van die registraties dient te worden verkort. Ten slotte zal de commissie beoordelen of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?

3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben.

Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.[1]

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (7 juli 2020) waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registratie in overeenstemming is met het PIFI, de AVG en de UAVG.

3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormden, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De *strafrechtelijke* aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

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

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de overboekingen afkomstig waren van fraude. Ter discussie staat daarentegen of de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' van de consument aan de fraude opleveren in die zin dat in voldoende mate vaststaat dat de consument hierbij betrokken was. Het is aan de bank om dit te bewijzen.

---

[1] Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.

[2] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat alle feiten en omstandigheden in de onderhavige zaak in onderlinge samenhang beschouwd erop wijzen dat de consument betrokken is geweest bij de fraude en als 'geldezel' heeft gefungeerd door de ondernemingsrekening ter beschikking te stellen aan fraudeurs en door over de frauduleuze gelden te beschikken. Voor de bank staat dat in voldoende mate vast. Volgens de bank heeft de consument door het doorboeken van de gelden en het uitgeven van de gelden de herkomst van het geld verhuld, terwijl hij wist of redelijkerwijs moest weten dat het geld afkomstig was uit enig misdrijf. Daarmee heeft de consument zich volgens de bank schuldig gemaakt aan schuldwitwassen. Volgens de bank heeft de consument zich, door over de gelden te beschikken en zich de gelden wederrechtelijk toe te eigenen, bovendien schuldig gemaakt aan verduistering in de zin van artikel 321 van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr).

3.7 Tegenover het standpunt van de bank heeft de consument aangevoerd dat hij niet bij de fraude betrokken is geweest. De consument heeft toegelicht dat de overboekingen de betalingen betroffen van de koopprijs van een tweedehands Volkswagen Polo en een tweedehands BMW 2-serie, allebei met schade. Zie hetgeen hierover onder 2.13 is opgenomen. Ter zitting heeft de advocaat van de consument toegelicht dat de reden voor het significante verschil tussen de bedragen van de overboekingen (€ 2.043,58 en € 16.002,40) en de koopprijzen van de schade-auto's (€ 2.650,- en € 16.950,-) is dat op betalingen in buitenlandse valuta's vaak kosten worden ingehouden. Als het ontvangen bedrag ongeveer gelijk is aan de koopprijs van een verkochte schade-auto, dan koppelt de consument dat bedrag aan die auto. Het moet gaan om bedragen die om-en-nabij hetzelfde zijn. Daarnaast heeft de advocaat van de consument tijdens de zitting toegelicht dat het verschil samenhangt met de eerdere contante aanbetalingen voor de schade-auto's. Verder heeft hij verklaard dat er geen kwitanties zijn van deze aanbetalingen en dat er voor de consument geen reden was om te vermoeden dat overboeking 1, die verricht is door een Australische opdrachtgever, van fraude afkomstig was omdat het vaker voorkomt dat derden bevrijdend voor een ander betalen. De verklaring voor de nulstand van de ondernemingsrekening, kort voordat overboeking 1 plaatsvond, is volgens de advocaat dat het voor de consument gebruikelijk is dat bedragen die op de ondernemingsrekening worden ontvangen, ook snel weer worden afgeboekt.

3.8 De commissie is alles overziend van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als 'geldezel' heeft gefungeerd en dat hij in de fraude heeft geparticipeerd, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument de ondernemingsrekening aan fraudeurs ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus verkregen gelden op de ondernemingsrekening zouden kunnen worden bijgeschreven.

3.9 Voor dit oordeel is het volgende redengevend. Niet in geschil is dat de overboekingen afkomstig zijn van fraude. Kort voordat overboeking 1 plaatsvond, is het saldo van de ondernemingsrekening overgeboekt naar een andere ondernemingsrekening van de consument. Het saldo van de ondernemingsrekening was daarna nihil. Kort voordat overboeking 1 plaatsvond, is er een nieuwe mobiele telefoon aan de ABN AMRO App gekoppeld. Met deze telefoon is de daglimiet voor overboekingen zonder e-dentifier naar € 5.000,- verhoogd. In de periode nadat overboeking 1 plaatsvond, heeft de consument beetje-bij-beetje over het bedrag van overboeking 1 beschikt. Pas nadat de bank de betaalpas en de toegang voor de consument tot internetbankieren had geblokkeerd, heeft de consument contact met de bank opgenomen en met de bank gesproken over deze blokkade. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden passen allemaal bij het handelen van iemand die als 'geldezel' fungeert.

3.10 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande oordeel niet anders. De verklaring van de consument voor de overboekingen, namelijk dat het de betalingen zijn voor twee schade-auto's die hij aan de koper heeft verkocht, vindt de commissie niet aannemelijk. De consument heeft deze stelling onvoldoende onderbouwd met stukken, zoals bijvoorbeeld een verklaring van de koper. Bovendien beschikt de consument niet over een kwitantie van de gestelde aanbetalingen. De toelichting die de advocaat tijdens de zitting heeft gegeven over de reden dat de ondernemingsrekening is leeggemaakt kort voordat overboeking 1 plaatsvond, namelijk dat dat een gebruikelijke handelwijze voor de consument is, is naar het oordeel van de commissie niet geloofwaardig. De toelichting van de advocaat over het verschil tussen de bedragen van de overboekingen en de koopprijzen van de schade-auto's, vindt de commissie evenmin geloofwaardig. Hetzelfde geldt voor de reden dat de consument niet heeft opgemerkt dat overboeking 1 was verricht door een Australische opdrachtgever, terwijl hij de twee schade-auto's had verkocht aan de koper, een ingezetene van Bosnië en Herzegovina. Dat moet de consument zijn opgevallen.

3.11 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie dan ook tot het oordeel dat de bank ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR de conclusie heeft mogen trekken dat de consument betrokken was bij de fraude en dat hij hierin de rol van 'geldezel' heeft gespeeld, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie wist c.q. had de consument (redelijkerwijs) moeten vermoeden dat de overboekingen uit misdrijf afkomstig waren en kan het handelen van de consument worden aangemerkt als '(schuld)witwassen' als bedoeld in artikel 420bis c.q. 420suater Sr. Indien en voor zover dit niet het geval zou zijn kan het beschikken door de consument over de gelden worden aangemerkt als 'verduistering' als bedoeld in artikel 321 Sr, nu de consument zich had moeten realiseren dat deze gelden niet aan hem doch aan een ander toebehoorden.

Integendeel, de consument heeft zich op geen enkele manier bekommerd om de herkomst van de gelden en heeft hierover beetje-bij-beetje beschikt en het risico op de koop toegenomen dat de gelden geen betrekking hadden op de door hem geproduceerde facturen.

3.12 Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldeden aan de hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

Was de registratie in het EVR proportioneel?

3.13 Volgens artikel 5.2.1 aanhef en onder c van het PIFI moet ook het 'proportionaliteitsbeginsel' in acht 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 casu acht jaar is, niet disproportioneel zijn.[3] De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank.

3.14 In dat verband heeft de consument aangevoerd dat hij wordt belemmerd door de registraties van zijn persoonsgegevens. De consument bankiert sinds 2013 bij de bank. Daarbij heeft de bank nooit iets vreemds geconstateerd op zijn betaalrekeningen. De consument heeft altijd gehandeld conform de wet- en regelgeving en hij heeft een groot en spoedeisend belang bij het behoud van zijn betaalrekeningen. Zijn autobedrijf kan niet functioneren zonder betaalrekeningen en van de consument kan niet worden gevergd dat hij de verkoop van voertuigen contant afrekent. Daartegenover heeft de bank aangevoerd dat de bank niet bekend is met enige bijzondere omstandigheden aan de zijde van de consument die van invloed zijn op de proportionaliteitsafweging. Volgens de bank zijn de registraties voor de duur van acht jaren proportioneel. Daarbij geldt volgens de bank dat de consument een basisbetaalrekening kan aanvragen als hij niet over een betaalrekening bij een andere bank beschikt.

3.15 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van de bank dient te prevaleren. De consument heeft de mogelijkheid om onder het *Convenant Basisbankrekening* een basisbetaalrekening te openen.

[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9.

De stellingen die de consument heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel. Als de consument in dit verband nadere gegevens verschaft, zou dit voor de bank tot een nieuwe en meer volledige belangenafweging aanleiding kunnen geven. Mocht de consument tegen concrete problemen aanlopen, dan kan hij de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.[4] Gezien het voorgaande acht de commissie een registratieduur van acht jaren proportioneel.

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

3.16 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.[5] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Dat betekent dat de gegevens ook voor de duur van acht jaren in het Incidentenregister blijven staan.

Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.17 Vervolgens is de vraag aan de orde of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het IVR. Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. 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. 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 Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom vanuit dat met de vordering tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het IVR ook is bedoeld de verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de AVG en de UAVG.

[4] Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3.
[5] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

Mocht de bank de persoonsgegevens van de consument registreren in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie?

3.18 Op registratie in deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. Hiervóór heeft de commissie vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van betrokkenheid bij de fraude bestaat. Een vaststelling die op grond van artikel 33 lid 2 sub b UAVG ook voldoende is om de registratie voor de duur van acht jaar in de onderhavige registers te handhaven.

Is de bank verplicht om de bancaire relatie met de consument te herstellen?

3.19 Vervolgens komt de commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de bank verplicht is om de bancaire relatie met de consument te herstellen. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Dit neemt niet weg dat de omstandigheden van het geval kunnen meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.[6] In de onderhavige omstandigheden heeft de bank de bancaire relatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is de commissie duidelijk geworden dat tussen partijen geen vertrouwensband meer bestaat. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de frauduleuze gedragingen van de consument, is dat geen onaanvaardbaar standpunt. De bank is daarom niet gehouden tot herstel van de bancaire relatie, zoals door de consument gevorderd.

Wat is de conclusie?

3.20 De conclusie is dat de bank niet gehouden is de persoonsgegevens van de consument uit de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR te verwijderen. De bank hoeft de bancaire relatie met de consument niet te herstellen. De commissie zal de vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[6] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (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

Artikel 3.1.1 PIFI
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. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

4.1 Doel Incidentenregister

Artikel 4.1.1 PIFI
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."

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

Artikel 5.1.1 PIFI

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

Artikel 5.2.1 PIFI

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.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
2. (…)
3. (…)
4. (…)

Artikel 10 AVG

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.

Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33 UAVG

1. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien:
   a) de verwerking geschiedt door organen die krachtens de wet zijn belast met de toepassing van het strafrecht, dan wel door verwerkingsverantwoordelijken die deze hebben verkregen krachtens de Wet politiegegevens of de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
   b) de verwerking geschiedt door en ten behoeve van publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken, indien: 1°. de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak van deze verwerkingsverantwoordelijken of groepen van verwerkingsverantwoordelijken; en 2°. bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad; of
   c) de verwerking noodzakelijk is in aanvulling op de verwerking van gegevens over gezondheid, bedoeld in artikel 30, derde lid, aanhef en onderdeel a, met het oog op een goede behandeling of verzorging van de betrokkene.
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.
3. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard over personeel in dienst van de verwerkingsverantwoordelijke mogen uitsluitend worden verwerkt, indien dit geschiedt overeenkomstig regels die zijn vastgesteld in overeenstemming met de procedure bedoeld in de Wet op de ondernemingsraden.
4. Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:
   a) door verwerkingsverantwoordelijken die optreden krachtens een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
   b) indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek; of
   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.

Wetboek van Strafrecht (Sr)

Artikel 321 Sr

Hij die opzettelijk enig goed dat geheel of ten dele aan een ander toebehoort en dat hij anders dan door misdrijf onder zich heeft, wederrechtelijk zich toeëigent, wordt, als schuldig aan verduistering, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie jaren of geldboete van de vijfde categorie.

Artikel 420bis Sr

1. Als schuldig aan witwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie:
   a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij weet dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
   b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij weet dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

Artikel 420quater Sr

1. Als schuldig aan schuldwitwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vijfde categorie:
   a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
   b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2. Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.

Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 350 Sv

Indien het onderzoek in artikel 348 bedoeld, niet leidt tot toepassing van artikel 349, eerste lid, beraadslaagt de rechtbank op den grondslag der telastlegging en naar aanleiding van het onderzoek op de terechtzitting over de vraag of bewezen is dat het feit door den verdachte is begaan, en, zoo ja, welk strafbaar feit het bewezen verklaarde volgens de wet oplevert; indien wordt aangenomen dat het feit bewezen en strafbaar is, dan beraadslaagt de rechtbank over de strafbaarheid van den verdachte en over de oplegging van straf of maatregel, bij de wet bepaald.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. (…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 35 ABV

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.