Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-992 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. T.I. van Bommel-Scheffer, A.E. Tevel, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante artikelen uit: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister, het EVR en het IVR voor een periode van vier jaar, vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude (moneymule). Consument heeft primair gevorderd dat zijn gegevens uit deze registers worden verwijderd en subsidiair dat de registratietermijn wordt verkort. Daarnaast heeft Consument herstel van de bankrelatie en vergoeding van door hem geleden schade gevorderd. De Commissie oordeelt dat de Bank de registraties onverkort mag handhaven. De Commissie wijst de overige vorderingen af.

1. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier en de aanvullende stukken van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek en de aanvullende stukken van Consument; 4) de dupliek van de Bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting heeft de Bank met toestemming van de Commissie nog aanvullende stukken ingezonden, waarna Consument daarop heeft gereageerd.

1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank (hierna: de betaalrekening).

2.2 Op 18 februari 2019 is een nieuw telefoonnummer aan de contactgegevens van Consument toegevoegd. Het oude telefoonnummer is verwijderd. Nadat de app van de Bank op een mobiele telefoon was geïnstalleerd, is de opnamelimiet op 21 februari 2019 (tijdelijk tot 27 februari 2019) verhoogd tot € 5.000,- en op 26 februari 2019 (tijdelijk tot 26 februari 2019) tot € 4.810,-. Verder is op 21 februari 2019 diverse keren contactloos betaald met de bankpas. Het contactloos betalen is op 21 februari 2019 via de app op de mobiele telefoon uitgeschakeld.

2.3 Op 26 februari 2019 tussen 12:47 en 13:19 uur zijn drie bedragen van € 849,-, € 975,29 en € 1.402,- op de betaalrekening van Consument gestort. Deze bedragen waren afkomstig van frauduleuze transacties. Op dezelfde dag zijn om 13:09 en 13:25 uur twee bedragen van € 1.940,-- en € 1.400,- contant opgenomen van de betaalrekening. Bij deze opnames is de bankpas van Consument met bijbehorende pincode gebruikt.

2.4 De Bank heeft de betaalrekening op 26 februari 2019 geblokkeerd. Door de benadeelde is aangifte van fraude bij de politie gedaan.

2.5 De persoonsgegevens van Consument zijn per 17 april 2019 voor vier jaar opgenomen in het Incidentenregister, het Externe Verwijzingsregister (EVR) en het Interne Verwijzingsregister (IVR).

2.6 De Bank heeft Consument in een brief van 25 juni 2019 bericht dat de bankrelatie met Consument per 26 augustus 2019 werd opgezegd.

De klacht en vordering

2.7 Consument klaagt over 1) de opname van zijn persoonsgegevens in het Incidentenregister, EVR en IVR, 2) de beëindiging van de bankrelatie, 3) de handelwijze van de Bank en voorts vordert hij 4) kosten van de notaris, een vergoeding voor brandstof, portokosten, printerkosten, en vergoeding van nadeel doordat de auto van Consument op naam van zijn moeder moest komen te staan, parkeerkosten en immateriële schadevergoeding.

2.8 De registraties dienen met terugwerkende kracht te worden verwijderd. Consument is niet betrokken geweest bij de frauduleuze transacties. Hij is kort daarvoor zijn bankpas kwijtgeraakt, maar weet niet hoe een onbevoegde derde de beschikking over zijn bankpas en beveiligingscode heeft gekregen. Ook wijst hij op een sepotbeslissing van 8 oktober 2019.

De beschuldigingen van de Bank zijn onterecht, onzorgvuldig en ongefundeerd. De bankrelatie dient te worden hersteld.
Daarnaast klaagt hij over de houding van de Bank. De Bank heeft zich niet begripvol en respectvol richting Consument en zijn moeder gedragen. Consument is niet volledig geïnformeerd over de consequenties van de frauduleuze transacties ten laste van zijn betaalrekening. Zijn moeder treedt op als gevolmachtigde van Consument, omdat Consument beperkingen heeft en daardoor niet goed voor zichzelf kan opkomen. De Bank is hier niet correct mee omgegaan. De Bank is niet tegemoetgekomen aan verzoeken van zijn (gevolmachtigde) moeder om een gesprek in te plannen. De communicatie tussen de Bank en zijn moeder verliep moeizaam. De Bank heeft niet tot een oplossing van de ontstane situatie willen komen en was niet bereid met Consument of zijn moeder mee te denken. Het gaat hierbij niet alleen om de periode vanaf de frauduleuze transacties, maar ook zeker om de periode ervoor. Consument en zijn moeder hebben toen al tot een situatie willen komen waarin de beperking van Consument niet tot een vervelende situatie zou leiden. Dat is helaas alsnog gebeurd.

Het verweer

2.9 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd. De frauduleuze overboekingen hebben alleen kunnen plaatsvinden met medewerking van Consument. Alleen Consument is immers bevoegd en in staat gelden van zijn betaalrekening op te nemen. Consument moet betrokken zijn geweest bij de frauduleuze activiteiten of heeft de fraude op enigerlei wijze gefaciliteerd. De Bank heeft het sterke vermoeden dat Consument zijn bankpas en beveiligingscode aan een derde heeft gegeven. Hij kan immers geen plausibele verklaring geven voor het in handen krijgen van de bankpas en beveiligingscode door een derde en heeft eerder aangegeven te zijn benaderd (onder andere via whatsapp) voor het afgeven van die gegevens. Verder is het de Bank niet duidelijk geworden waarom Consument geen contact heeft opgenomen met de Bank toen hij zag dat op 21 februari 2019 contactloze betalingen met zijn bankpas werden verricht.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in het Incidentenregister, het EVR, het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Daarna zal de Commissie - indien nodig - beoordelen of de Bank gehouden is om de registratieduur te verkorten. Vervolgens komen het beëindigen van de bankrelatie, de handelwijze van de Bank en de overige vorderingen van Consument aan de orde.

3.2 Consument heeft in zijn klacht niet de opname van zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie betrokken.

Opname van persoonsgegevens in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De Commissie zal de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie daarom ook betrekken in deze beoordeling.

3.3 Voorop moet worden gesteld dat de registratie van persoonsgegevens in - met name - het EVR verstrekkende consequenties voor Consument 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 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 persoons-gegevens van Consument in de genoemde registers (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillen-commissie Kifid 2018-377).

3.4 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het PIFI), AVG en de UAVG van kracht (zie de bijlagen voor de relevante artikelen). De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister, het EVR en het IVR is slechts gerechtvaardigd indien de registratie in overeenstemming is met deze regelgeving.

De rechtmatigheid van opname in het EVR

3.5 De Commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens in het EVR rechtmatig is. Aan de criteria voor de registratie van (strafrechtelijke) persoonsgegevens is voldaan. De Commissie zal dit toelichten.

3.6 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 zodanige 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 (zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710).

3.7 De vraag die voorligt is of de vastgestelde gedragingen van Consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate vaststaan. De Commissie is van oordeel dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de handelwijze van Consument en de gebeurtenissen overeenkomen met het gedragspatroon dat past bij fraudezaken waarbij gebruikt wordt gemaakt van een zogenoemde 'moneymule' of 'geldezel' (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 9 november 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:10752).

3.8 De volgende omstandigheden acht de Commissie daartoe redengevend. De app van de Bank is op 18 februari 2019 geïnstalleerd op een mobiele telefoon en gekoppeld aan de betaalrekening van Consument. Kort daarna is de opnamelimiet van de bankpas twee keer verhoogd. De bankpas is op 21 februari 2019 gebruikt voor contactloze betalingen. Consument geeft aan die contactloze betalingen niet te hebben verricht. Dat zou betekenen dat de bankpas toen in handen was van een derde. Binnen één uur zijn drie frauduleus verkregen bedragen op de betaalrekening gestort en weer opgenomen met de bankpas. Degene die de bankpas in handen had, had dus ook de beschikking over de pincode. Op 26 februari 2019 is de bankpas geblokkeerd. Dit alles heeft tussen 18 en 26 februari 2019 plaatsgevonden.

3.9 De hiervoor omschreven reeks van gebeurtenissen heeft alleen maar plaats kunnen vinden doordat een onbevoegde derde de beschikking heeft gekregen over de bankpas en pincode van Consument. Hoe dat heeft kunnen gebeuren heeft Consument op geen enkele wijze kunnen verklaren. De Commissie houdt het ervoor dat Consument de fraude heeft gefaciliteerd, nu alles daarop wijst en een plausibele verklaring voor de reeks gebeurtenissen ontbreekt.

3.10 Daar komt bij dat de moeder van Consument de bankpas vaker gebruikte. Zij was de laatste die (op 15 februari 2019) betalingen heeft verricht met die bankpas voordat onbevoegd contactloos is betaald (op 21 februari 2019). De pincode was bekend bij de moeder én vader van Consument. De bankpas en pincode zijn persoonlijk. Het is niet de bedoeling dat een derde, ook al gaat het om de ouders van Consument, de bankpas en pincode gebruiken. Om Consument te beschermen, hadden zijn ouders andere maatregelen moeten treffen. De Commissie komt daar later (vanaf overweging 3.25) op terug.

Een vervelend gevolg van deze niet toegestane wijze van het gebruik van de bankpas en pincode door de ouders van Consument is dat over de locatie van de bankpas eerder verwarring kan ontstaan. Dat heeft zich hier geuit doordat Consument en zijn moeder niet direct de locatie van de bankpas konden vaststellen. Deze verwarring heeft geleid tot een vertraagde constatering van vermissing, met alle gevolgen van dien.

3.11 Verder zijn de limietverhogingen op 21 en 26 februari 2019 aangevraagd via de app gekoppeld aan een mobiel nummer. Dit mobiele telefoonnummer is later door Consument gebruikt om contact op te nemen met de Bank. De Commissie houdt het ervoor dat Consument ofwel de opnameverhogingen zelf heeft doorgevoerd (op zijn mobiele telefoon) ofwel zijn mobiele telefoon ter beschikking heeft gesteld aan een derde. Een plausibele verklaring heeft Consument voor deze omstandigheden niet gegeven.

3.12 Tijdens de zitting is namens Consument benadrukt dat hij (op 18 februari 2019) geen nieuw telefoonnummer aan de Bank zou hebben doorgegeven. De Bank heeft echter (met de na de zitting ingediende stukken) toegelicht dat de contactgegevens van Consument zijn gewijzigd. Op 18 februari 2019 om 17:19 uur is een nieuw telefoonnummer toegevoegd. Een bevestiging van deze wijziging is verzonden als sms bericht naar het nieuwe telefoonnummer en als bericht via de app. Vanaf dat mobiele nummer is later (op 11 maart en 23 april 2019) door Consument contact opgenomen met de Bank. Consument is daar (in de na de zitting ingediende stukken) niet op ingegaan. De Commissie gaat er daarom in haar beoordeling vanuit dat de telefoonnummer wijziging door Consument is doorgevoerd. Ook hiervoor heeft Consument geen plausibele verklaring gegeven.

3.13 Ook speelt een rol dat op 21 februari 2019 alleen de mogelijkheid tot contactloos betalen is uitgeschakeld. De bankpas is toen niet geblokkeerd, terwijl wel vaststond dat die in handen was of was geweest van een onbevoegde derde. Consument had ervoor moeten zorgen dat de bankpas werd geblokkeerd toen hij constateerde dat deze onrechtmatig werd gebruikt. Daarbij lijkt het ten eerste een rol te spelen dat bij Consument en zijn moeder geen duidelijkheid bestond over wie de bankpas voor het laatst in zijn bezit had. Zij hebben aangegeven dat zij in ieder geval op en rond 21 februari 2019 niet zijn gaan zoeken naar de bankpas en hebben daardoor niet geconstateerd dat de bankpas niet meer in het bezit was van Consument of zijn moeder. Ten tweede stelt de moeder van Consument dat zij de Bank ook telefonisch heeft verzocht de bankpas te blokkeren. Dat is volgens de Bank niet op 21 februari 2019 gevraagd door de moeder van de Consument en ook hier is van toepassing dat - daargelaten dat genoemd telefonisch verzoek niet is komen vast te staan - de Bank alleen een wijziging kan doorvoeren aangevraagd door Consument zelf, omdat de moeder daartoe niet gemachtigd was. Beide omstandigheden liggen in de risicosfeer van Consument.

Het blijft de verantwoordelijkheid van Consument om bij onbevoegd gebruik van zijn bankpas direct de Bank om blokkade van die bankpas te verzoeken. Het kan niet aan de Bank worden tegengeworpen dat de bankpas niet kort na 21 februari 2019 is geblokkeerd.

3.14 De sepotbeslissing van 8 oktober 2019 verandert deze beoordeling niet. Die beslissing is genomen naar aanleiding van een aangifte tegen Consument door de benadeelde van wier betaalrekening gelden zijn overgemaakt naar de betaalrekening van Consument. De Bank heeft tot de registraties besloten vanwege fraude door het fungeren als 'geldezel'. De sepotbeslissing en de beslissing tot registratie zien op een ander strafrechtelijk feit. De Bank heeft daarin haar eigen afweging kunnen en mogen maken.

3.15 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende betwist en onvoldoende gemotiveerd tegengesproken dat hij betrokken is geweest bij de fraude. De Commissie concludeert dat de Bank op basis van de genoemde omstandigheden in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen om de persoonsgegevens van Consument in het EVR te registeren.

De proportionaliteit van opname in het EVR

3.16 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de Bank bij de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur en daarbij de belangen van Consument mee te wegen (Geschillencommissie Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9). Consument moet vervolgens onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de Bank.

3.17 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de Bank gesteld dat het belang van de registratie zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor Consument heeft. Consument heeft op dit moment immers geen concreet belang bij de verwijdering van de registratie. Op basis van alle feiten en omstandigheden van dit geval is de registratietermijn van vier jaar proportioneel. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank een groot belang bij het opnemen van de gegevens van Consument in het EVR. Door te fungeren als geldezel heeft Consument eraan bijgedragen dat met behulp van de betaalrekening een derde kon worden opgelicht.

Daarbij zijn de Commissie geen verlichtende omstandigheden aan de zijde van Consument gebleken. Gelet op het (op dit moment) ontbreken van een toereikende onderbouwing van Consument van een concreet belang, het ontbreken van inzicht in zijn handelwijze en de ernst van het aan Consument te verwijten handelen, is de Commissie van oordeel dat het belang van de Bank bij registratie van de persoonsgegevens zwaarder weegt dan het belang van Consument. De duur van de registratie acht de Commissie proportioneel.

Rechtmatigheid en proportionaliteit van de registratie in het Incidentenregister

3.18 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister gehandhaafd dient te worden. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, dient ook deze registratie te worden gehandhaafd. Het EVR is immers gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister voor vier jaar blijven staan.

Rechtmatigheid van de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.19 Wat betreft de beantwoording van de vraag of de Bank op terechte gronden tot registratie in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie is overgegaan, komt de Commissie tot een bevestigend antwoord.

3.20 Het IVR en de Gebeurtenissenadministratie vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Op deze registers zijn de AVG en de UAVG van toepassing. In het voorgaande is vastgesteld dat tegen 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 onderhavige registers te handhaven.

Proportionaliteit van de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.21 Ook ten aanzien van de registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie dient de Bank op grond van artikel 6 lid 1 sub f AVG een proportionaliteits-afweging te maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in die registers zal registeren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij dient zij de belangen van Consument mee te wegen.

3.22 De Bank heeft de gegevens voor de duur van vier jaar opgenomen in de interne registers. De Commissie acht de duur van deze registratie niet disproportioneel en neemt daarbij in aanmerking dat de gevolgen van vermelding in het IVR beperkt zijn, omdat zij uitsluitend werken binnen de organisatie van de desbetreffende financiële instelling en deze Consument niet beletten een relatie aan te gaan met andere financiële instellingen.

3.23 De Commissie oordeelt daarom dat de Bank de registratietermijn van vier jaar ten aanzien van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het IVR en de Gebeurtenissen administratie mag handhaven. De Commissie wijst de vordering van Consument in zoverre daarom af.

Beëindiging van de bankrelatie

3.24 De bankrelatie tussen partijen is op 25 juni 2019 opgezegd met een opzegtermijn van twee maanden. Consument vordert dat deze bankrelatie wordt hersteld. De Commissie begrijpt dat de beëindiging van de bankrelatie vervelend voor Consument is, maar ziet geen aanleiding om de Bank tot herstel te verplichten. Vaststaat namelijk dat de beëindiging van de bankrelatie haar grondslag vindt in contractuele afspraken. Verder zijn geen omstandigheden naar voren gebracht die maken dat deze beëindiging naar maatstaven redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Handelwijze van de Bank

3.25 Consument verwijt de Bank dat zij hem en zijn moeder niet met respect heeft behandeld en onvoldoende adequaat is opgetreden. Het gaat dan niet alleen om de periode voor maar ook na de frauduleuze transacties. Ter zitting is duidelijk geworden dat de Bank verwarring heeft veroorzaakt over de gemachtigden van de betaalrekening van Consument. Nadat Consument achttien werd, had zijn moeder zijn betaalrekening niet meer kunnen inzien. Dit was ten onrechte eerst wel het geval en is later hersteld.

3.26 De gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden hebben enorme impact gehad op Consument en zijn moeder. Enerzijds had de Bank zich anders kunnen opstellen. De door Consument geschetste handelwijze van de Bank (voor en na de frauduleuze transacties) verdient geen schoonheidsprijs. Ongeacht of het allemaal gebeurd is zoals Consument omschrijft (hetgeen door de Bank wordt betwist), had de Bank wel meer kunnen doen en passender kunnen reageren om de ontstane onduidelijkheid bij Consument en zijn moeder weg te nemen. Als de Bank Consument en zijn moeder beter had geïnformeerd, had deze klacht wellicht geheel of gedeeltelijk kunnen worden voorkomen. De wijze waarop de Bank de situatie heeft benaderd en betrokkenen heeft geïnformeerd, lijkt niet geheel tegemoet te komen aan de specifieke omstandigheden.

3.27 Anderzijds lag het op de weg van Consument (en zijn ouders) zijn bankzaken zo te regelen dat de situatie tegemoet kwam en komt aan zijn persoonlijke omstandigheden. De kwetsbaarheid van Consument is daarbij een belangrijke factor. Dat betekent dat, ondanks dat de Bank na de achttiende verjaardag van Consument haar administratie juist had moeten bijwerken, het op de weg lag van Consument (en zijn ouders) om de bankzaken van Consument adequaat te regelen. Dat was in februari 2019 niet gebeurd.

Het gebruik van de bankpas en pincode door zijn ouders is een handelwijze die niet door de Bank wordt toegestaan. Het kan niet op de Bank worden afgewenteld dat Consument en zijn ouders niet ervoor zorg hadden gedragen dat de bankzaken van Consument bij het bereiken van achttien jaar niet op orde waren. De situatie van andere familieleden staat daarbuiten. De huidige situatie, dat de moeder van Consument gevolmachtigde is van Consument (sinds 11 juli 2019) en Consument wekelijks zakgeld in contanten van haar ontvangt, komt op de Commissie over als een adequate situatie.

Overige vorderingen van Consument

3.28 De overige vorderingen van Consument worden afgewezen. De redenen van afwijzing worden hierna per kostenpost benoemd.

- Notariskosten van € 314,60. Deze notariskosten voor het bewerkstelligen van een volmacht aan de moeder voor Consument, had Consument hoe dan ook moeten maken. Niet valt in te zien dat deze kosten voor rekening van de Bank dienen te komen.
- Brandstofkosten van € 73,-, portokosten van € 38,40 en € 8,80, een vergoeding voor een printer met scanfunctie en parkeerkosten van € 64,-. Deze kosten zijn door Consument gemaakt nadat diens betaalrekening onbevoegd was gebruikt en geblokkeerd. De oorzaak van die kosten ligt in gebeurtenissen die plaats hebben gevonden in februari 2019. Die gebeurtenissen zijn niet aan de Bank toe te rekenen. Of een meer adequate opstelling van de Bank tot andere of minder kosten had geleid is niet gebleken.
- Nadeel van € 113,- doordat de auto van Consument op naam van zijn moeder moest komen te staan. Nu de registraties als rechtmatig en proportioneel zijn beoordeeld, bestaat geen aanleiding tot toewijzing van deze kosten.
- Immateriële schadevergoeding van € 64,-. Toewijzing zou niet in lijn zijn met het bepaalde in artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek nu de ter zake vereiste onderbouwing ontbreekt.

Conclusie

3.29 De Commissie komt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

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

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

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

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister
3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (…)
3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (…)

4 Incidentenregister
4.1 Doel Incidentenregister
4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:
"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."

4.2 Toegang tot het Incidentenregister
(…)
4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(…)
4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister
(…)
4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister
5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister
5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.
5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister
5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.
a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.
b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.
c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.
5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister
(…)
5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

Relevante artikelen uit de 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:*
(…)
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:*
(…)
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 (…)*