Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-489
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. F.H.E. Boerma, leden, en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	:18 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 10 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Bijlagen	: het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Samenvatting

Registraties. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument geregistreerd in het Incidenten-register, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van acht jaar, vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude (geldezel). Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties onterecht zijn. Primair heeft zij gevorderd dat haar gegevens uit deze registers worden verwijderd en subsidiair dat de registratietermijn wordt verkort. De Commissie oordeelt, met in acht neming van alle feiten en omstandigheden van dit geval, dat de Bank de persoonsgegevens van Consument uit de registers dient te verwijderen. De Bank wordt veroordeeld in de kosten van de procedure.

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 (i) de klachtbrief van Consument en (ii) het verweerschrift van de Bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 januari 2020. Daar zijn verschenen:

- Consument in persoon;
- [naam partner], de partner van Consument;
- mr. [naam advocaat], advocaat.

De Bank is ondanks behoorlijke oproeping door voor haar risico komende omstandigheden niet verschenen.

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

2. Het geschil

Waar gaat het geschil over?

2.1 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument voor een periode van acht jaar geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) vanwege vermeende betrokkenheid bij fraude. De Bank stelt zich op het standpunt dat Consument als geldezel heeft gefungeerd. Consument betwist betrokken te zijn bij fraude en stelt dat de registraties in eerder genoemde registers onterecht zijn.

Wat is er gebeurd?

2.2 Consument hield een betaalrekening bij de Bank aan ten behoeve waarvan zij gebruik maakte van een bankpas met pincode (hierna: de Bankpas), de Rabobank Bankieren App (hierna: de App) en een RaboScanner (hierna: de Scanner). Consument bewaarde (een deel van) de pincode bij de Bankpas.

2.3 Op 3 augustus 2018 vonden de volgende transacties en wijzigingen plaats.

1) Om 19:52 uur is er via de App een bedrag van € 32,01 overgeboekt van de betaalrekening naar de spaarrekening van Consument zodat het saldo op de betaalrekening € 0,- bedroeg.
2) Om 20:02 uur is er met behulp van de Scanner een **nieuw mobiel toestel** geregistreerd en gekoppeld aan de betaalrekening van Consument.
3) Om 20:11 uur heeft er een **limietverhoging** plaatsgevonden tot een bedrag van € 5.000,- voor geldautomaten.
4) Om 23:27 uur heeft een wijziging in contactgegevens plaatsgevonden. Er is een wijziging in het **e-mailadres** doorgegeven.
5) Om 23:29 uur heeft een wijziging in de contactgegevens plaatsgevonden. Er is een wijziging van het **telefoonnummer** doorgegeven.

De wijzigingen onder randnummer 4) en 5) zijn door de Bank aan Consument bevestigd via e-mail en/of SMS.

2.4 Consument heeft haar Bankpas voor het laatst gebruikt op 3 augustus 2018. In het weekend van 4 en 5 augustus 2018 is Consument erachter gekomen dat zij haar Bankpas kwijt was. Op dat moment ging zij er vanuit dat zij de Bankpas nog wel zou vinden. Zij heeft het verlies van de Bankpas daarom niet bij de Bank gemeld.

2.5 Op 5 augustus 2018 om 13:09 uur heeft een limietverhoging plaatsgevonden tot een bedrag van € 5.000,-. Vervolgens is er om 12:34 uur een bedrag van € 8.888,- bijgeschreven op de betaalrekening van Consument. Dit bedrag was afkomstig van phishingfraude.

Tussen 13:22 en 15:04 uur is dit bedrag in 15 verschillende transacties van de rekening van Consument opgenomen. Deze bedragen zijn opgenomen met gebruik van de Bankpas en de pincode van Consument. Om 15:00 uur is een bedrag van € 113,- overgeboekt van de spaarrekening naar de betaalrekening van Consument. Om 22:57 uur is een bedrag van € 0,15 overgeboekt naar de betaalrekening van de moeder van Consument.

2.6 De benadeelde rekeninghouder heeft op 6 augustus 2018 aangifte gedaan van oplichting/fraude.

2.7 Op maandag 6 augustus 2018 heeft de Bank Consument gebeld en haar medegedeeld dat haar Bankpas was geblokkeerd vanwege onregelmatige activiteiten op de bankrekening. Op dat moment was de Bankpas van Consument nog steeds zoek.

2.8 Op 9 augustus 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument. Hiervan is door de Bank een gespreksverslag gemaakt. Uit het gespreksverslag kan -voor zover relevant- het volgende worden opgemaakt.

- Consument gaat naar eigen zeggen niet erg zorgvuldig om met haar bankpassen en haar identiteitsbewijs. Zij bewaart deze op verschillende plekken. Zij verwachtte de Bankpas nog terug te vinden en heeft daarom het verlies daarvan niet bij de Bank gemeld.
- Consument heeft niemand in het bezit gesteld van de Bankpas, en evenmin heeft zij haar pincode medegedeeld aan (een) derde(n). Zij heeft te kennen gegeven dat zij als geheugen-steun een briefje met daarop een gedeelte van de pincode bewaarde bij de Bankpas. Op een later moment tijdens het gesprek heeft Consument verklaard dat het goed mogelijk is dat zij de gehele pincode bij haar Bankpas bewaarde.
- Consument heeft op zaterdagavond 4 augustus 2018 kennis genomen van de beveiligings-melding die de Bank via SMS heeft verzonden. Hierin werd gemeld dat haar gegevens waren gewijzigd. Consument heeft hierop ingelogd in de App maar heeft niets vreemds opgemerkt.
- Op zondagavond 5 augustus 2018 kon zij niet meer inloggen in de App.
- Op maandag 6 augustus 2018 heeft Consument de e-mails van de Bank gelezen waarin wordt gemeld dat de paslimiet en de contactgegevens is/zijn gewijzigd.
- Consument heeft verklaard dat ze het e-mailadres waar de Bank de betreffende e-mails naar heeft verzonden, nauwelijks gebruikt en niet actief alle e-mails leest.

2.9 De Bank heeft Consument bij brief van 1 maart 2019 bericht dat zij haar persoonsgegevens heeft opgenomen in het Incidentenregister, het bijbehorend EVR alsmede het IVR.

In deze brief heeft de Bank, onder meer, het volgende geschreven:

"Rabobank heeft uw gegevens opgenomen in haar Incidentenregister, het bijbehorend Extern Verwijzingsregister alsmede het Intern Verwijzingsregister.

Reden van opname
Reden van opname is uw betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking van € 8.888.- op 05-08-2018 ten gunste van uw rekening (…). Hiervan is aangifte gedaan bij de politie. Met frauduleus overboeken van een bedrag naar een bepaald rekeningnummer gebeurt niet zonder reden; het doel is om dat bedrag in handen te krijgen. Daarbij is van belang dat zoiets alleen mogelijk is met medewerking van de rekeninghouder, die het bedrag ontvangt. Alleen de rekeninghouder is immers bevoegd en in staat om geld van zijn of haar rekening op te nemen. Dit rechtvaardigt dan ook de conclusie dat u betrokken bent geweest bij de fraude, of de fraude op enigerlei wijze heeft gefaciliteerd door bijvoorbeeld uw rekening of bankpas aan een derde af te staan. […]

Gevolgen van registratie
De registratie is voor de duur van maximaal 8 jaar en eindigt op 05-08-2026. Dit kan langer worden als er tussentijds andere incidenten plaatsvinden. De registratie heeft ook gevolgen voor uw bancaire relatie en kan daarnaast gevolgen hebben voor uw dienstverlening bij andere Groepsonderdelen van de Rabobank. Hierover wordt u apart geïnformeerd. […]"

2.10 Uit het verweerschrift van de Bank blijkt dat de persoonsgegevens van Consument eveneens zijn opgenomen in de gebeurtenissenadministratie van de Bank.

2.11 Op 11 maart 2019 heeft de Bank Consument laten weten dat ze haar bankrekening heeft geblokkeerd en dat zij per 11 mei 2020 de betaalrekening-overeenkomst zal beëindigen.

2.12 Bij brief van 22 maart 2019 heeft Consument bij de Bank een bezwaarschrift ingediend. Daarin schrijft haar gemachtigde, voor zover relevant, het volgende:

"[…] Cliënte ontkent haar bankpas aan iemand anders te hebben gegeven. Ook ontkent zij iemand anders de pincode van haar pas te hebben verschaft. Wel is het zo dat zij de eerste twee cijfers van haar pincode heeft genoteerd op het hoesje waarin het pasje normaalgesproken zit. Dit betreft echter niet de volledige pincode. Het is uitsluitend een geheugensteuntje voor cliënte om verwarring met een andere pincode te voorkomen.

Dat cliënte op enigerlei wijze betrokken zou zijn bij frauduleuze transacties is uitsluitendgebaseerd op vermoedens en niet op objectief verifieerbare feiten. Het enige wat objectief kan worden vastgesteld is dat er een bedrag is gestort op de rekening van cliënte en dat dit bedrag vervolgens weer in verschillende bedragen contant is opgenomen, waarbij gebruik is gemaakt van de pas en pincode van cliënte. Voorts is te zien dat er op 5 augustus 2018 vanaf de spaarrekening van cliënte een bedrag wordt overgemaakt naar haar betaalrekening, kennelijk met de bedoeling om ook dit bedrag contant te kunnen opnemen. […]"

2.13 Op 24 april 2019 heeft de Bank Consument per brief laten weten dat zij haar standpunt ten aanzien van de registraties handhaaft omdat zij de verklaring(en) van Consument niet plausibel vindt.

De klacht en vordering

2.14 Consument vordert primair dat haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR worden verwijderd en subsidiair dat de registratietermijn wordt verkort. Tevens vordert zij vergoeding van de door haar gemaakte kosten voor juridische bijstand conform het liquidatietarief Kifid.

2.15 Consument is van mening dat de Bank haar persoonsgegevens ten onrechte heeft geregistreerd en dat niet is voldaan aan de vereisten die daarvoor gelden. Zij heeft aangevoerd dat de Bank er ten onrechte vanuit gaat dat zij betrokken is bij fraude. Zij heeft haar Bankpas en pincode aan niemand ter beschikking gesteld. Wel heeft zij erkend dat zij haar Bankpas kwijt was en dat zij (een deel van) de pincode bij de Bankpas bewaarde. In tegenstelling tot hetgeen de Bank beweert, heeft Consument wel gereageerd op de SMS van de Bank waarin werd aangegeven dat haar contactgegevens zijn gewijzigd. Het e-mailadres waarop Consument de e-mails van de Bank heeft ontvangen gebruikt zij niet vaak. De waarschuwingsmail van de Bank heeft zij dan ook niet eerder gelezen dan tijdens het persoonlijk gesprek met de Bank op 9 augustus 2018. Verder staat het tegoed van Consument niet op haar betaalrekening, maar op haar spaarrekening. Dit om te voorkomen dat derden via contactloos betalen geld van haar rekening kunnen afhalen als zij haar Bankpas zou verliezen. Dat er geen saldo op de rekening van Consument stond, is dan ook niet uitzonderlijk. Naast het bijgeschreven bedrag, hebben degenen die de bedragen van de rekening van Consument hebben opgenomen ook haar 'eigen' geld opgenomen. Hieruit blijkt dat zij zelf slachtoffer is van bankpasfraude.

Het verweer van de Bank

2.16 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank de persoonsgegevens van Consument mocht registreren in de eerdergenoemde registers. Daarna zal de Commissie - indien nodig - beoordelen of de Bank gehouden is om de registratieduur te verkorten. Hierna zal het juridisch kader worden geschetst. De Commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in - met name - het Incidentenregister en het bijbehorende 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 persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers (zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, Geschillencommissie Kifid 2017-717 en Geschillencommissie Kifid 2018-377).

3.2 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.

3.3 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).

Mocht de Bank de persoonsgegevens van Consument registreren in het Incidentenregister en EVR ?

3.4 De Commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord omdat niet aan de criteria voor de registratie van (strafrechtelijke) persoonsgegevens is voldaan. De Commissie zal dit hierna toelichten.

3.5 De Bank heeft gesteld dat de feiten en omstandigheden zoals hiervoor onder 2.3 tot en met 2.6 weergegeven tot de conclusie leiden dat Consument betrokken is geweest bij fraude, althans dat zij de fraude heeft gefaciliteerd door aan een derde haar bankpas en pincode te geven. De Bank is van mening dat Consument geen plausibele verklaring heeft gegeven met betrekking tot gebeurtenissen die voorafgaand aan de frauduleuze overboeking en daarna hebben plaatsgevonden en stelt zich daarom op het standpunt dat de fraude in voldoende mate vaststaat.

De gedragingen van Consument vormen een bedreiging voor de Bank en de continuïteit en integriteit van de gehele financiële sector. De registraties zijn hierdoor volgens de Bank gerechtvaardigd.

3.6 Zoals hierboven in 3.4 is overwogen, dient te worden beoordeeld 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 vaststaan. Gelet op hetgeen Consument gedurende de schriftelijke procedure heeft ingebracht en de inhoud van haar mondelinge verklaring tijdens de zitting is de Commissie van oordeel dat niet kan worden geconcludeerd dat Consument als geldezel heeft gefungeerd en evenmin dat zij de fraude heeft gefaciliteerd. Het is weliswaar zo dat de feiten en omstandigheden in dit geval kenmerkend (kunnen) zijn voor zaken waarin fraude wordt gepleegd met behulp van geldezels. Echter is de Commissie van oordeel dat de Bank in dit geval onvoldoende rekening heeft gehouden met de door Consument gegeven verklaringen ten aanzien van de feiten en omstandigheden. Het ligt immers op de weg van de Bank om aan te tonen dat sprake is van fraude.

3.7 Consument houdt vol dat zij geen geldezel is en dat zij de Bankpas niet aan een derde ter beschikking heeft gesteld. Daarbij maakt de Commissie uit haar bewoordingen op dat zij stelt zelf slachtoffer te zijn van bankpasfraude. De stelling van de Bank dat Consument niet heeft gereageerd op de SMS van de Bank waarin wordt gemeld dat haar contactgegevens zijn gewijzigd, heeft Consument ter zitting gemotiveerd betwist. Zij heeft tijdens de zitting verklaard dat zij naar aanleiding van de SMS van de Bank heeft ingelogd in de App. In eerste instantie is haar niets opgevallen omdat het e-mailadres leek te kloppen. Degene die zich toegang heeft weten te verschaffen tot haar bankomgeving heeft een extra ‘r’ toegevoegd aan het bij de Bank geregistreerde e-mailadres met daarin de naam ‘[naam](r)’. Dit heeft Consument later geconstateerd. De Bank heeft deze lezing van Consument niet weer-sproken. De Commissie acht het niet ondenkbaar dat een dergelijke subtiele wijziging in het e-mailadres niet direct opvalt. Consument heeft verder verklaard dat zij het geregistreerde e-mailadres niet frequent gebruikte waardoor zij de notificaties van de Bank niet eerder dan 9 augustus 2018 heeft gelezen.

Dat is de verklaring van Consument voor het feit dat zij niet adequaat heeft gehandeld. De Bank heeft de argumenten/verklaringen van Consument verworpen met de opmerking dat zij deze ongeloofwaardig vindt. Ter onderbouwing van haar stelling dat het saldo van haar betaalrekening vaker op € 0,- staat, heeft Consument verwezen naar een rekeningafschrift. De Bank heeft dit niet betwist, zodat dit vaststaat. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de derden € 113,- van haar ‘eigen’ geld hebben opgenomen, heeft de Bank gesteld dat dit geen noemenswaardig bedrag is en dat dit het risico is van het uitlenen van een bankpas en pincode aan een derde.

3.8 Gelet op de inhoud van de door Consument afgelegde verklaringen omtrent de feiten en omstandigheden in dit geval, is de Commissie van oordeel dat ook sprake kan zijn van het door Consument geschetste (alternatieve) scenario. Het is mogelijk dat Consument haar pas is verloren en dat derden zich vervolgens toegang tot de online bankomgeving hebben weten te verschaffen. Daarbij vindt de Commissie het opmerkelijk dat derden ook het 'eigen geld' van Consument hebben buitgemaakt. De Commissie volgt de stelling van Consument dat indien zij als geldezel zou hebben gefungeerd, zij haar eigen geld zou hebben veilig gesteld. De stelling van de Bank die erop neer komt dat het verlies van eigen geld een 'risico van het vak' is wordt gepasseerd. Ook de overboeking van € 0,15 naar de moeder van Consument is opvallend. Deze omstandigheden wijken af van de gebruikelijke werkwijze/ handelwijze van geldezels. De Bank heeft verder geen stukken in het geding gebracht die *aantonen* dat Consument fraude heeft gepleegd, dan wel dat zij heeft gefungeerd als geldezel.

3.9 Op grond van de eerder geschetste feiten en omstandigheden en de door partijen ingebrachte stellingen daarover, is de Commissie van oordeel dat een ander scenario dan het door de Bank geschetste óók denkbaar is. Dit maakt dat niet vast is komen te staan dat Consument betrokken is geweest bij bankpasfraude in de zin dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld daaraan. Het *vermoeden* dat Consument betrokken is bij fraude, is nu eenmaal niet voldoende om haar persoonsgegevens in het EVR te registreren.

3.10 Het voorgaande betekent dat de registraties van de persoonsgegevens van Consument niet voldoen aan de hiervoor onder 3.4 omschreven maatstaf dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Dat houdt in dat de Bank verplicht is de persoonsgegevens van Consument uit het EVR te verwijderen.

3.11 Vervolgens is de vraag aan de orde of de registratie in het Incidentenregister mag worden gehandhaafd. De Commissie oordeelt dat ook deze registratie moet worden doorgehaald. Er is niet langer voldaan aan 3.1.1 van het PIFI. Nu fraude niet vast is komen te staan, zijn de geregistreerde gegevens niet langer ter zake dienend. De registratie draagt niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen, en ook niet kan worden gezegd dat de registratie anderszins nog kan bijdragen aan de in artikel 4.1.1 van het PIFI omschreven doelen. Zie in vergelijkbare zin Hof Den Haag 10 april 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:655, r.o. 29 e.v. en zie ook GC Kifid 2018-377, onder 4.6.

Tussenconclusie

3.12 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument ten onrechte geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. De registraties dienen te worden doorgehaald.

Registratie van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.13 Voorts heeft Consument doorhaling van registratie van haar gegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie gevorderd. De Bank heeft de gegevens van Consument ook opgenomen in haar interne registers, de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van de Bank en de groep financiële ondernemingen waar de Bank deel van uitmaakt.

3.14 Volgens artikel 10 AVG in samenhang met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de Bank), behalve wanneer de belangen of grondrechten van de betrokkene (in dit geval Consument) zwaarder wegen dan die belangen. Bovendien mogen persoonsgegevens van strafrechtelijke aard volgens artikel 33 lid 2 aanhef en onderdeel b van de UAVG worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die jegens de verwerkingsverantwoordelijke zijn gepleegd.

3.15 Net als bij de registratie in het Incidentenregister en het EVR geldt als uitgangspunt voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de gebeurtenissenadministratie, dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

3.16 De Commissie is van oordeel dat de Bank niet heeft mogen overgaan tot het registreren van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De door de Bank aangevoerde grondslag voor deze registraties is fraude (in de zin van het fungeren als geldezel). Omdat (de betrokkenheid van Consument bij) fraude niet is komen vast te staan, is de door de Bank aangevoerde grondslag van deze registraties weggevallen. Het is aan de Bank om het doel van de registratie in het IVR en de gebeurtenissenadministratie te onderbouwen. Nu de Bank geen andere grondslag heeft aangedragen, is de Commissie van oordeel dat ook de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet kan worden gehandhaafd.

Eindconclusie

3.17 De conclusie is dat de Bank verplicht is om de persoonsgegevens van Consument te verwijderen uit de registers. Als de in het ongelijk gestelde partij zal de Commissie de Bank in de kosten van de procedure veroordelen. Gelet op het feit dat de toegewezen vordering van Consument van onbepaalde waarde is en het Liquidatietarief van Kifid voor die categorie vorderingen geen tarief kent, wordt aansluiting gezocht bij het tarief voor vorderingen van € 15.000,- conform het advies in het Rapport BGK-integraal 2013 van de Rechtspraak.

De kosten van de procedure aan de zijde van Consument worden door de Commissie vastgesteld op € 800,- (twee punten x tarief V Kifid).

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de persoonsgegevens van Consument uit de registers verwijdert en aan Consument een bedrag van € 800,- vergoedt.

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 (…)*