Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0260
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. F.H.E. Boerma, leden, en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 19 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In verband met betrokkenheid bij fraude met de betaalrekening van de consument 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 Incidenten-register en het EVR. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers, dan wel verkorting van de duur van de registraties. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in deze 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. 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) de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 maart 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, bijgestaan door mevrouw mr. P.E. Epping, advocaat. Namens de bank was de heer [naam] op de hoorzitting aanwezig, bijgestaan door mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat.

1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 2 mei 2017 heeft de consument een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) bij de bank geopend. Aan de betaalrekening is een betaalpas (hierna: de betaalpas) met bijbehorende pincode gekoppeld.

2.2 Op 19 augustus 2018 heeft de consument met gebruikmaking van de betaalpas en de pincode zijn mobiele telefoon aan de betaalrekening gekoppeld.

2.3 Op 15 februari 2020 is de opnamelimiet op de betaalrekening voor de periode 15 februari 2020 tot en met 21 februari 2020 met de betaalpas verhoogd naar € 5.000,-. Het saldo op de betaalrekening bedroeg op dat moment circa € 59,-. De bank heeft de consument over deze limietverhoging een e-mail gestuurd.

2.4 Op 19 februari 2020 is met gebruikmaking van de betaalpas en de pincode een tweede mobiele telefoon aan de betaalrekening gekoppeld. Hierbij is de pincode in één keer goed ingetoetst. Op dezelfde dag is deze koppeling weer verwijderd. De hiervoor onder 2.2 genoemde mobiele telefoon van de consument is toen ook verwijderd.

2.5 Op 22 februari 2020 is met gebruikmaking van de betaalpas en de pincode een derde mobiele telefoon aan de betaalrekening gekoppeld. Hierbij is de pincode in één keer goed ingetoetst.

2.6 Op 24 februari 2020 is bij de bank op naam van de consument en op naam van een derde een gezamenlijke betaalrekening en een gezamenlijke spaarrekening (hierna: de gezamenlijke rekeningen) geopend.

2.7 Op 24 februari 2020 heeft de bank de gezamenlijke rekeningen geblokkeerd. Op dezelfde dag heeft de bank de betaalrekening en de betaalpas van de consument geblokkeerd.

2.8 Op 25 februari 2020 heeft de consument een filiaal van de bank bezocht met de mededeling dat hij € 50,- van één van zijn spaarrekeningen zou willen overboeken naar de betaal-rekening. Tijdens dit bezoek heeft de consument aangegeven dat hij de betaalpas thuis had laten liggen. Verder heeft de consument tijdens dit bezoek kenbaar gemaakt dat hij niets wist van de gezamenlijke rekeningen.

2.9 Op 26 februari 2020 heeft de consument telefonisch contact met de bank opgenomen met de mededeling dat de betaalpas niet thuis lag, dat hij deze al een week niet had gebruikt en dat hij niet wist hoe hij deze was verloren.

2.10 Op 27 februari 2020 heeft de hiervoor onder 2.6 genoemde derde (hierna: de benadeelde) bij de politie aangifte gedaan van cybercrime. In het proces-verbaal van aangifte staat:

"(…) Op zondag 22 februari 2020 [bedoeld is zondag 23 februari 2020] omstreeks 16.00 uur bevond ik mij thuis. Ik heb via mijn mobiele telefoon ingelogd op mijn internetbankieren account. (…)
Toen ik op mijn internetbankieren app keek, zag ik dat er een groot bedrag op mijn betaalrekening stond. Er stond een bedrag van 41847.55 euro op mijn betaalrekening.
Ik schrok hier van, want er zou niet zo veel geld op mijn betaalrekening moeten staan. (…)

Ik zag dat 30212.99 euro van mijn spaarrekening [spaarrekeningnummer benadeelde] was overgeboekt naar mijn betaalrekening [betaalrekeningnummer benadeelde]. (…)
Ik schrok hier enorm van. Ik heb deze bedragen zelf niet overgeboekt. Ik wist in eerste instantie niet wat er gebeurd was.

Op maandag 23 februari 2020 [bedoeld is maandag 24 februari 2020] heb ik 's morgens vroeg meteen de klantenservice van de Rabobank gebeld. Ik heb uitgelegd wat er gebeurd was. De medewerker vroeg aan mij of ik een e-mail had ontvangen van de Rabobank. Ik heb verteld dat ik een e-mail had ontvangen met daarin een link om mijn account bij te werken. De medewerker vertelde mij meteen dat dit hoogstwaarschijnlijk een phishing e-mail was geweest en dat ik slachtoffer was geworden van fraude. De medewerker heeft meteen mijn rekeningen geblokkeerd. (…)
De medewerker vertelde mij dat er een nieuwe betaalrekening was geopend op de naam [benadeelde] e/o [consument]. (…) Ik ken geen persoon met de naam [consument].
De medewerker vertelde mij dat deze betaalrekening was gekoppeld aan mijn rekeningen.
Gelukkig was er nog geen geld van mijn betaalrekening opgenomen. (…)"

2.11 Op 27 februari 2020 heeft de consument bij de bank een betaalrekening geopend.

2.12 Op 4 maart 2020 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van diefstal. In het proces-verbaal van aangifte staat:

"(…) Op vrijdag 21 februari 2020 omstreeks 13.00 uur was ik nog in mijn woning gelegen aan de [adres] te [plaatsnaam].
Omdat ik van plan was om te gaan tanken, keek ik eerst in mijn portemonnee voor mijn bankpas.
Toen ik mijn portemonnee pakte en opende, zag ik ineens dat mijn bankpas niet meer in mijn portemonnee zat. (…)
Ik ben gaan terugdenken en kwam tot de conclusie dat ik op zaterdag 15 februari 2020 omstreeks 12.00 uur voor het laatst mijn bankpas had gebruikt om te pinnen. (…)

Op maandag 2 maart 2020 om 12.07 uur werd ik gebeld door de afdeling Fraude van de Rabobank.
Ik hoorde de medewerker aan mij vragen: "Waarom heb jij je limiet van bankrekeningnummer [nummer betaalrekening] verhoogd tot 5000,00 euro?".
Ik zei tegen de medewerker dat ik dat niet had gedaan. (…)

19-02-2020 Is er vanaf mijn spaarrekening 7,00 euro overgemaakt naar mijn lopende bankrekeningnummer [nummer betaalrekening]
19-02-2020 Is er 57,00 euro overgemaakt naar bankrekeningnummer [bankrekeningnummer begunstigde] ten name van [naam begunstigde] met omschrijving: Boek.

20-02-2020 om 19:17 uur is er 130,00 euro van mijn bankrekening gepind bij de Rabobank geldautomaat REGIO EINDHOVEN Raadhuisplein 30 te Best. (…)
20-02-2020 Is er 2,47 euro overgemaakt naar bankrekeningnummer [bankrekeningnummer begunstigde] ten name van [begunstigde].

In totaal heeft men een totaalbedrag van 189,47 euro van mijn bankrekening weggenomen. (…)"

2.13 Op 24 maart 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat – kort samengevat – dat de bank de bancaire relatie tussen partijen zal beëindigen in verband met betrokkenheid van de consument bij het openen van frauduleuze rekeningen. In de brief staat ook dat de consument vanaf 24 maart 2020 niet meer over zijn rekeningen bij de bank kan beschikken.

2.14 Op 30 maart 2020 heeft de bank aan de consument een brief geschreven. Hierin staat – kort samengevat – dat de bank de persoonsgegevens van de consument in verband met betrokkenheid bij het openen van frauduleuze rekeningen heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR). In de brief staat ook dat de registraties acht jaren duren en zullen eindigen op 16 maart 2028.

De klacht en vordering van de consument

2.15 De consument vordert primair dat de bank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het Incidentenregister en het EVR en anderzijds uit het IVR. Subsidiair vordert de consument dat de bank de duur van deze registraties verkort. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de proceskosten.

2.16 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registraties van zijn persoonsgegevens in de interne en externe registers onterecht zijn.

Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- De fraude is niet komen vast te staan. Nu niet is komen vast te staan dat sprake is van fraude, is de grondslag die de bank voor de registraties heeft aangevoerd, weggevallen en kunnen de registraties niet langer worden gehandhaafd.
- De registraties dragen niet langer bij aan het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van strafbare gedragingen en de registraties dragen niet bij aan de in artikel 4.1.1 van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI) omschreven doelen.
- De bank heeft de registraties enkel gebaseerd op niet onderbouwde aannames. Van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld is geen sprake.
- Niet is komen vast te staan dat de consument betrokken is geweest bij de handelingen die zijn verricht. De bank heeft niet toegelicht hoe de consument bij de fraude betrokken is geweest. De consument heeft van meet af aan te kennen gegeven van niets te weten en niet betrokken te zijn geweest bij deze handelingen.
- De consument is zélf slachtoffer geworden van gekwalificeerde diefstal waarbij er onder meer geld van de betaalrekening is gehaald.
- De registraties zijn niet-proportioneel. De consument staat aan het begin van zijn volwassen leven. De registraties zijn ingrijpend voor een periode van acht jaren en de consument is niet in staat zonder bankrekening zijn salaris te ontvangen, online bestellingen te plaatsen of krediet op te bouwen voor zijn toekomst.

Het verweer van de bank

2.17 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 de proceskosten van de consument te vergoeden.

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

3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (16 maart 2020) waren het 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. 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 de consument registreren in het EVR?

3.5 De consument heeft de stelling van de bank dat er sprake was van fraude na het verweer van de bank – en evenmin ter zitting – niet langer betwist. Uit het proces-verbaal van aangifte van 27 februari 2020 door de benadeelde, hiervoor opgenomen onder 2.10, blijkt bovendien dat de benadeelde slachtoffer is geworden van fraude. Daarmee staat de fraude vast.

Ter discussie staat daarentegen of de door de bank gestelde feiten een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' 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.

3.6 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat alle feiten en omstandigheden in de onderhavige zaak erop wijzen dat de consument de betaalrekening, daaronder begrepen de betaalpas en de pincode, aan derden ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus te verkrijgen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en door de fraudeurs zouden kunnen worden opgenomen. Daarmee heeft de consument volgens de bank frauduleus gehandeld, althans de fraude gefaciliteerd. De bank beschouwt de consument als een 'money mule' of een 'geldezel'. Dat uiteindelijk in de onderhavige kwestie geen gelden van de benadeelde in handen zijn gekomen van de fraudeurs maakt volgens de bank niet dat voornoemde handelingen waaraan de consument heeft meegewerkt niet zijn verricht met het oogmerk om de fraude te faciliteren.

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 hij zélf slachtoffer is geworden van fraude en gekwalificeerde diefstal, waarbij er onder meer geld van de betaalrekening is gehaald.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument als 'money mule' 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 betaalrekening, daaronder begrepen de betaalpas en de pincode, aan derden ter beschikking heeft gesteld, zodat de frauduleus te verkrijgen gelden op de betaalrekening zouden kunnen worden bijgeschreven en zouden kunnen worden opgenomen door de fraudeurs.

3.9 Daartoe is het volgende redengevend. Enkele dagen voordat de gelden van de spaarrekening van de benadeelde naar zijn betaalrekening zijn overgemaakt, is de opnamelimiet van de betaalrekening van de consument voor de periode 15 tot en met 21 februari 2020 verhoogd tot € 5.000,-, terwijl het saldo op de betaalrekening toen slechts circa € 59,- bedroeg. Enkele dagen nadat de gelden van de spaarrekening van de benadeelde naar zijn betaalrekening zijn overgemaakt, is er een tweede mobiele telefoon aan de betaalrekening van de consument gekoppeld. Deze mobiele telefoon is vervolgens dezelfde dag weer ontkoppeld. De mobiele telefoon van de consument is die dag ook ontkoppeld van de betaalrekening. Enkele dagen daarna is een derde mobiele telefoon aan de betaalrekening van de consument gekoppeld.

Enkele dagen nadat de derde mobiele telefoon aan de betaalrekening van de consument is gekoppeld, is op naam van de consument en de benadeelde een gezamenlijke betaalrekening geopend. Een dag nadat de gezamenlijke betaalrekening en de betaalrekening van de consument door de bank waren geblokkeerd, heeft de consument een filiaal van de bank bezocht. Tijdens dit bezoek heeft de consument aangegeven dat hij niets wist van de gezamenlijke betaalrekening. Daarnaast heeft de consument tijdens dit bezoek kenbaar gemaakt dat hij de betaalpas thuis had laten liggen. In het proces-verbaal van aangifte van 4 maart 2020 van de consument, hiervoor op genomen onder 2.12, heeft de consument daarentegen verklaard dat hij op 21 februari 2020 erachter kwam dat de betaalpas niet meer in zijn portemonnee zat. Dat is twaalf dagen nadat hij het verlies had geconstateerd. Naar het oordeel van de commissie had de consument *onmiddellijk* nadat hij erachter kwam dat hij de betaalpas kwijt was deze moeten laten blokkeren. Vaststaat echter dat de *bank* de betaalpas op 24 februari 2020 heeft geblokkeerd. Pas daarna heeft de consument aangifte gedaan van de vermissing van de betaalpas.

3.10 De hiervoor genoemde omstandigheden – het beschikbaar zijn voor de fraudeurs van de betaalpas en de pincode, het verhogen van de opnamelimiet kort voordat de gelden zullen worden overgemaakt, wisselende verklaringen afleggen over de vermissing van de betaalpas en pas aangifte doen van de vermissing van de betaalpas nadat de betaalrekening en de betaalpas door de bank waren geblokkeerd – passen bij het handelen van iemand die als ‘money mule’ (‘geldezel’) fungeert.

3.11 Hetgeen de consument hier tegenin heeft gebracht, maakt het voorgaande niet anders. De consument heeft aangegeven dat hij niets afweet van de tweede en derde mobiele telefoon die op 19 respectievelijk 22 februari 2020 aan de betaalrekening zijn gekoppeld. Volgens de consument is het door de manier waarop bij de bank digitale apparaten aan de betaal-rekening kunnen worden gekoppeld, namelijk met gebruikmaking van een scanner, voor derden gemakkelijk om ongemerkt toegang tot betaalrekeningen te krijgen. Volgens de consument is dat bij ING Bank N.V. beter beveiligd. Bij gebrek aan verdere onderbouwing passeert de commissie dit standpunt. Het had de consument bovendien moeten opvallen dat zijn eigen mobiele telefoon op 19 februari 2020 van de betaalrekening was ontkoppeld. Verder heeft de consument toegelicht dat hij de e-mail die de bank hem had gestuurd over de limietverhoging op de betaalrekening, direct had verwijderd omdat hij meende dat het een valse e-mail betrof. De commissie vindt dit een ongeloofwaardige verklaring. Na de waarschuwing van de bank had het op de weg van de consument gelegen om op dat moment de betaalrekening te controleren. Naar het oordeel van de commissie had de consument redelijkerwijs moeten vermoeden dat er iets niet pluis was. Ten aanzien van de limiet-verhoging heeft de consument verklaard dat hij hiervoor geen opdracht heeft gegeven. De limietverhoging heeft echter alleen maar kunnen plaatsvinden met gebruikmaking van de betaalpas en de pincode.

Zonder aannemelijke verklaring van de consument hoe het kan dat derden met zijn betaalpas en pincode de limiet hebben verhoogd, houdt de commissie het ervoor dat de consument zijn betaalpas en pincode aan (een) derde(n) ter beschikking heeft gesteld. Hetzelfde geldt voor de verklaring van de consument ter zitting dat hij op 20 februari 2020 geen geld van de betaalrekening heeft opgenomen bij een geldautomaat in Best. Ook dat heeft de consument niet uitgelegd. Deze handelwijze past ook bij die van een geldezel. In dit kader weegt de commissie mee dat de consument wisselende verklaringen heeft gegeven over wat er met de betaalpas is gebeurd. Dit alles overziend maakt zijn verklaringen ongeloofwaardig.

3.12 Al deze feiten en gedragingen in onderlinge samenhang beschouwd, brengen de commissie 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 in rechtsoverweging 3.8 genoemde vorm van fraude en dat hij hierin de rol van 'money mule' heeft gespeeld, althans de fraude mogelijk heeft gemaakt. 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. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-302 onder 4.9. 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. Hij staat aan het begin van zijn volwassen leven. De registraties zijn ingrijpend door de duur van acht jaren en de consument is niet in staat zonder bankrekening zijn salaris te ontvangen, online bestellingen te plaatsen of krediet op te bouwen voor zijn toekomst. In zijn repliek heeft de consument bovendien nog aangevoerd dat hij is begonnen met de opleiding *Finance & Control*. Indien de registraties gehandhaafd zouden blijven, zou dit voor de consument kunnen betekenen dat hij deze opleiding niet kan afronden of geen baan zal kunnen verkrijgen. Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van de bank. 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 zijn stellingen onvoldoende onderbouwd. De consument heeft geen stukken in het geding gebracht waaruit blijkt dat hij zijn salaris niet meer kan ontvangen, geen online bestellingen kan plaatsen of krediet voor zijn toekomst kan opbouwen. Daarnaast heeft de consument de mogelijkheid om onder het *Convenant Basisbankrekening* een basisbetaalrekening te openen. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Ter zitting heeft de consument aangevoerd dat hij op dit moment een 'tussenjaar' heeft. Daarmee legt het argument van de consument dat de registraties zouden kunnen betekenen dat hij de opleiding *Finance & Control* niet zal kunnen afronden of geen baan zal kunnen vinden, wat hier verder ook van zij, op dit moment onvoldoende gewicht in de schaal. 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. Zie ook Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, onder 3.3. Gezien het voorgaande acht de commissie een registratieduur van acht jaren proportioneel.

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

3.15 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 (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

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

3.16 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.

3.17 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in het IVR geregistreerd in verband met beweerdelijke betrokkenheid van de consument bij fraude. Volgens artikel 10 AVG in verbinding met artikel 6 lid 1 aanhef en onderdeel f AVG is de verwerking van persoonsgegevens van *strafrechtelijke* aard 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 de 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.

3.18 De hiervoor onder 3.4 genoemde maatstaf dat 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, is ook van toepassing op registraties van strafrechtelijke persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie. Dat het gedrag in voldoende mate moet vaststaan vloeit immers niet voort uit de aard van het *register*, maar uit de *strafrechtelijke* aard van de geregistreerde persoonsgegevens. Zie Gerechtshof Den Haag 15 december 2015, ECLI:GHDHA:2015:3815, onder 8.2, Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-061 onder 4.6 en 2019-1076 onder 4.5. Verder moeten de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

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

3.19 Aangezien de commissie hiervoor al heeft vastgesteld dat de registraties met externe werking in het EVR en het Incidentenregister terecht en proportioneel zijn, zijn ook de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie toegestaan.

Is de bank verplicht om de proceskosten aan de consument te betalen?

3.20 De consument heeft een proceskostenveroordeling gevorderd. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de bovengenoemde registraties terecht en proportioneel zijn, is er geen aanleiding voor een veroordeling van de bank in de kosten van het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht.

Conclusie

3.21 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 is evenmin gehouden de duur van deze registraties te verkorten. De bank hoeft de proceskosten van de consument niet te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

<u>Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)</u>

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 12 Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 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.

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

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 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.