**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-393**
**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mw. mr. A.M.T. Wigger, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. F. Faes, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 17 oktober 2018 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 6 mei 2020 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Bijlage | : Relevante bepalingen van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen |

## Samenvatting

Consument heeft haar bankrekening beschikbaar gesteld aan een kennis. Er zijn diverse bedragen bijgeschreven op de rekeningen en opgenomen met de bankpas van Consument. Deze bedragen blijken afkomstig van fraude. De Bank heeft de gegevens van Consument opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Zij vordert verwijdering van haar gegevens uit deze registers. De Commissie wijst de vordering af.

## 1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de aanvullende reacties van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 december 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument hield een betaalrekening aan bij de Bank met bijbehorende bankpas.

2.2 Op de betaalrekening van Consument zijn op de volgende data de volgende bedragen bijgeschreven: op 11 januari 2018 € 8.316,-, op 16 januari 2018 € 5.544,- en op 18 januari 2018 € 1.950,-. In totaal € 15.810,-. De drie bijschrijvingen zijn afkomstig van een Oostenrijkse tegenrekening.

2.3 Van de betaalrekening van Consument zijn met gebruikmaking van de bankpas van Consument de volgende bedragen contant opgenomen: op 15 januari 2018 € 8.000,-, op 17 januari 2018 in totaal € 2.000,-, op 18 januari 2018 € 700,- en op 22 januari 2018 € 3000,-. Consument heeft de geldopnames verricht en het geld aan een kennis (verder te noemen: de Kennis) gegeven. Op 17 januari 2018 is van haar rekening ook € 3.000,- overgemaakt naar de rekening van de Kennis.

2.4 Op 26 januari 2018 is bij de politie in Oostenrijk aangifte gedaan van "*Betrug*". Dit komt neer op bedrog, oplichting, misleiding of fraude. In de aangifte komt tot uitdrukking dat de aangever via een internationale online marktplaats dacht zaken te doen met een Nederlandse besloten vennootschap voor de aankoop van meerdere pallets met koffie. De aangever heeft verklaard ter betaling van de bestelde goederen de onder 2.2 genoemde bedragen overgemaakt te hebben naar het rekeningnummer van Consument. De bestelde koffie is hem nooit geleverd.

2.5 Op 5 februari 2018 heeft de Bank Consument per brief meegedeeld dat haar persoons-gegevens voor de duur van 8 jaar zijn opgenomen in het Incidentenregister en bijbehorende Externe Verwijzingsregister (hierna: het EVR).

2.6 Ter zitting heeft de Bank verteld dat zij Consument *niet* heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR, omdat er geen sprake is van een Incident als bedoeld in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. De Bank had geen zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit gepleegd door Consument, omdat de feiten en omstandigheden niet een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument alleen opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: het IVR) voor de duur van 8 jaar.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Ter zitting heeft de advocaat van Consument te kennen gegeven dat de eerdere vordering van Consument tot herstel van de bankrelatie is komen te vervallen.

Consument vordert alleen nog verwijdering van haar persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Ter onderbouwing van haar vordering heeft Consument, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument wil dat haar naam gezuiverd wordt. Zij is niet bewust betrokken geweest bij fraude. Haar verklaringen zijn, anders dan de Bank meent, niet onderling tegenstrijdig. Consument is het slachtoffer geworden van de Kennis, die er bij haar op heeft aangedrongen om haar betaalrekening ter beschikking te stellen aan hem. Hij heeft misbruik gemaakt van haar vertrouwen. De Kennis stelde dat hij de betaalrekening van Consument wilde gebruiken voor de ontvangst van een betaling voor een auto, welke betaling hij buiten het zicht van de fiscus wilde houden. Consument is dus niet bewust betrokken geweest bij de oplichting van iemand in Oostenrijk.
- De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door Consument niet te behoeden voor de praktijken van mensen zoals de Kennis.
- De betaling van € 3.000,- op 17 januari 2018 aan de Kennis is geld dat zij van hem had geleend. Het bedrag dat Consument daarna via een overboeking aan de Kennis heeft terugbetaald kan niet worden gezien als frauduleus gebruik van de rekening.
- De aangifte in Oostenrijk is gebrekkig en mag om die reden niet ten grondslag liggen aan het handelen van de Bank. De data uit de aangifte kloppen niet: de bestelling zou zijn geplaatst in november 2016 waarna de betalingen hebben plaatsgevonden in januari 2018. Daarnaast stelt de aangever dat er onderzoek is verricht naar de besloten vennootschap. Dat is ongeloofwaardig omdat dan gebleken zou zijn dat die besloten vennootschap niet handelde in koffie. Daarnaast is niet duidelijk waarom de aangever geld heeft overgemaakt aan een particuliere rekening terwijl hij met een zakelijke transactie bezig was. De aangever heeft zelf onzorgvuldig gehandeld.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De Bank is van mening dat Consument bewust haar rekening ter beschikking heeft gesteld voor de genoemde fraude en dat zij wel degelijk voorafgaand aan de bijschrijvingen wist dat de bedragen door oplichting werden verkregen. De registratie van de persoons-gegevens van Consument in de betreffende registers en de beëindiging van de bankrelatie zijn gerechtvaardigd.
- Consument heeft tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Eerst stelde zij dat ze de Kennis kent omdat zij ooit bij hem een auto had gekocht. Daarna stelde Consument dat zij wegens omstandigheden drie maanden bij de Kennis en zijn vrouw heeft ingewoond.

Weer later stelde zij dat het de bedoeling is geweest dat Consument haar rekening ter beschikking zou stellen voor de bijschrijving van geldbedragen vanwege de verkoop van een auto en dat de Kennis die bedragen later zou terugvragen. De overgemaakte bedragen zijn echter grotendeels vrijwel direct na bijschrijving contant opgenomen van de betaalrekening van Consument en deels doorgeboekt naar de betaalrekening van de Kennis.

- Consument heeft geen enkel bewijs ingebracht ter onderbouwing van haar stellingen dat zij de Kennis alleen kent vanwege de aankoop van een auto of dat zij aan hem geld heeft geleend. Ook heeft Consument geen aangifte gedaan tegen de Kennis, wat op basis van de door haar gestelde omstandigheden wel voor de hand had gelegen. De foute datum in de aangifte is een duidelijk verschrijving: "2016" moet "2017" zijn. Dat de aangever onzorgvuldig heeft gehandeld is niet gebleken en zou ook niets afdoen aan de situatie.

## 4. Beoordeling

*Het Incidentenregister en EVR*

4.1 De Commissie stelt voor alle duidelijkheid voorop dat zij de vordering tot doorhaling van de registraties in het Incidentenregister en het EVR niet hoeft te behandelen. Anders dan de Bank Consument aanvankelijk had bericht, heeft zij de persoonsgegevens van Consument niet in die registers opgenomen.

4.2 De Commissie vindt het laakbaar dat de Bank in haar communicatie naar Consument en in de stukken heeft verklaard dat zij Consument wel in het Incidentenregister en het EVR heeft geregistreerd en dat zij pas ter zitting duidelijk heeft gemaakt zij Consument enkel in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR heeft geregistreerd. De Commissie roept de Bank dan ook op om in dergelijke zaken in het vervolg zorgvuldiger te handelen.

*De Gebeurtenissenadministratie en het IVR*

4.3 De Bank heeft de persoonsgegevens van Consument uitsluitend geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Op deze registers is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: de Gedragscode) van toepassing. Zie de bijlage bij de beslissing. Opname in deze registers is toegestaan indien aan de vereisten, die de Gedragscode daarvoor stelt, is voldaan. De Commissie verwijst naar de uitspraak van Rechtbank Midden-Nederland 11 januari 2017, (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:RBMNE:2017:49).

4.4 De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen samen het interne waarschuwings-systeem van de Bank en de groep waarvan de Bank deel uitmaakt.

De Gebeurtenissen-administratie is een register van (persoons)gegevens, die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven (zie artikel 2 aanhef en sub k Gedragscode). De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is slechts in te zien door de Afdeling Veiligheidszaken van de Bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van een betrokkene worden opgenomen, waardoor de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een *gebeurtenis,* van welk begrip hierna een uitleg wordt gegeven. Een onderscheid in criteria voor opname in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is er niet, slechts de omvang van de opgenomen gegevens verschilt. Vgl. Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:RBMNE:2017:49, en Geschillencommissie Kifid 2016-061. (te vinden op www.kifid.nl)

4.5 De vereisten voor opname in de interne registers zijn nader uitgewerkt in artikel 4.3 en artikel 5 van de Gedragscode. In essentie zijn er twee vereisten (vgl. Geschillencommissie Kifid 2018-307 en Geschillencommissie Kifid 2018-743). Beide vereisten komen hierna afzonderlijk aan de orde. In de eerste plaats moet sprake zijn van een *gebeurtenis* in de zin van artikel 5.5.1 Gedragscode. In de tweede plaats moet zijn voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit in de zin van artikel 4.3 sub f Gedragscode. De Commissie is van oordeel dat aan deze vereisten is voldaan en dat de Bank dus heeft mogen overgaan tot registratie in de Gebeurtenissenregistratie en het IVR. Beide vereisten komen hierna afzonderlijk aan de orde.

4.6 In dit geval is sprake van een *gebeurtenis* in de zin van de Gedragscode, omdat een redelijk vermoeden gerechtvaardigd is dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan het plegen van een strafbaar feit, namelijk (het medeplegen van) fraude. Consument heeft immers van haar betaalrekening bedragen overgeboekt en opgenomen en ter beschikking gesteld aan een zo door haar genoemde Kennis, nadat die bedragen op haar rekening waren bijgeschreven. Er bestond geen goede reden waarom die bedragen op haar rekening waren bijgeschreven. Zij waren afkomstig van een slachtoffer van fraude in Oostenrijk die meende met deze bedragen een bestelde partij koffie te betalen. Vaststaat ook dat Consument wisselende verklaringen heeft gegeven over de reden waarom zij haar betaalrekening heeft laten gebruiken door de Kennis. Deze omstandigheden in onderlinge samenhang beschouwd rechtvaardigen het redelijke vermoeden dat Consument zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, te weten (het medeplegen van) fraude met de Kennis.

4.7 De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR om de hiervoor in 4.4 genoemde redenen, te weten een vermoeden van betrokkenheid bij een strafbaar feit, zijn toegestaan, omdat die redenen kwalificeren als een gebeurtenis die niet alleen de zorg en aandacht behoeft van de financiële instelling en zaken betreft die de veiligheid en integriteit van de instelling betreft maar ook de financiële sector als geheel (kunnen) raken. Zie artikel 2 onder ken artikel 5.1.onder d van de Gedragscode.
Het is de Bank echter niet toegestaan ter zake van de onderhavige kwestie de gebeurtenis dusdanig te noteren dat daarin wordt vermeld dat Consument een strafbaar feit heeft gepleegd, te weten de fraude met de Kennis. De Bank erkent immers dat in dit geval geen zwaardere verdenking bestaat dan een redelijk vermoeden van schuld van fraude. Een registratie van fraude is dus onjuist en niet toegestaan.

4.8 Verder is voor de vraag of de registraties gerechtvaardigd zijn, ook van belang het tweede vereiste of is voldaan aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Beide beginselen vloeien voort uit artikel 4.3 sub f Gedragscode.

4.9 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. De Commissie is van oordeel dat een lichtere maatregel dan registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, om het beoogde doel te bereiken (namelijk het waarschuwen van de eigen organisatie), niet voorhanden is. Aan het beginsel van subsidiariteit is voldaan.

4.10 Proportionaliteit houdt op haar beurt in dat het belang van de financiële sector bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen die de registratie voor de betrokkene heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is. De registratie heeft tot gevolg dat Consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep financiële ondernemingen waarvan de Bank deel uitmaakt. Financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van Consument in het IVR. Consument wordt dus niet belemmerd in haar mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bancaire relatie aan te gaan.
De interne registraties worden voor de duur van acht jaar gehandhaafd, omdat Consument geen argumenten naar voren heeft gebracht die verkorting van de duur rechtvaardigen. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet disproportioneel in haar belangen is geschaad door de interne registratie van haar persoonsgegevens voor de duur van acht jaar (Vgl. Geschillencommissie Kifid 2018-623).

4.11 Omdat voldaan is aan de doelstelling van artikel 5.5.1 Gedragscode en aan het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel ex artikel 4.3 sub f Gedragscode, kan de registratie van de persoonsgegevens van Consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voorzover daaruit niet blijkt dat sprake zou zijn van fraude, gehandhaafd blijven.

Van de zuivering van haar naam, zoals zij bij repliek heeft gevraagd, kan dus geen sprake zijn. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*

# Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 26 april 2010

In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van 1 mei 2010 zijn de volgende relevante artikelen opgenomen:

***2. Begripsbepaling***
[…]
*k. Gebeurtenissenadministratie: Verwerking van Persoonsgegevens die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële instelling en om die reden speciale aandacht behoeven.*

***4. Beginselen van Verwerking van Persoonsgegevens***
*4.1 Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.*
*(…)*
*4.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien en voor zover is voldaan aan minimaal één van de volgende rechtmatige grondslagen:*
*(…) of*
*f. de Verwerking van Persoonsgegevens is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de Financiële instelling of van een Derde aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.*
*(…)*

***5. Doeleinden voor de Verwerking van Persoonsgegevens***
***5.1 Algemeen***
*5.1.1 Verwerking van Persoonsgegevens door Financiële instellingen vindt plaats, met inachtneming van de beginselen voor Verwerking van Persoonsgegevens ten behoeve van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder in het kader van het uitvoeren van de volgende activiteiten:*
*(…)*
*d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar een Financiële instelling deel van uitmaakt, de Groep waartoe een Financiële instelling behoort, de Financiële instelling zelf, haar Cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;*
*(…).*

***5.5 Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector alsmede het gebruik van waarschuwingssystemen***
*5.5.1 Ten behoeve van de veiligheid en integriteit van de Financiële sector kunnen gegevens, waaronder Persoonsgegevens, die betrekking hebben op: (i) gebeurtenissen die gelet op het bijzondere karakter van de Financiële sector de zorg en aandacht behoeven van de Financiële instelling; (ii) (potentiële) vorderingen onder meer ten aanzien van een met de Financiële instelling gesloten overeenkomst; (iii) het niet nakomen van contractuele verplichtingen of andere (toerekenbare) tekortkomingen; of (iv) handelingen van Financiële instellingen, waaronder onderzoek als bedoeld in artikel 5.6.1 Gedragscode, worden opgenomen in een Gebeurtenissenadministratie gehouden door Veiligheidszaken of een daartoe aangewezen afdeling van de betreffende Financiële instelling. Op deze Gebeurtenissenadministratie is de Gedragscode van toepassing.*
*5.5.2 Indien een in het eerste lid bedoelde gebeurtenis voldoet aan de criteria als opgenomen in het Protocol worden de met deze gebeurtenis verband houdende gegevens opgenomen in het incidentenregister en is opname in het EVR mogelijk (Bijlage I: Document B). (…)*

In de toelichting bij artikel 5.5 van de Gedragscode staat onder meer het volgende vermeld:

*Binnen een Financiële instelling vormt Veiligheidszaken, die zich bezig houdt met de bestrijding van fraude en criminaliteit, vaak een afgezonderde eenheid. Deze afdeling legt onder meer gebeurtenissen vast die van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de Financiële sector en om die reden speciale aandacht behoeven.*
*Het kan daarbij gaan om uiteenlopende gebeurtenissen als de melding van een gestolen laptop tot het vermoeden dat een bepaald persoon betrokken is bij een vorm van fraude of criminaliteit. Deze Persoonsgegevens worden vastgelegd in een zogeheten Gebeurtenissenadministratie. De Persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie mogen in beginsel alleen gebruikt worden binnen de Financiële instelling of de Groep waartoe de Financiële instelling behoort. Om een oncontroleerbaar gebruik van deze Persoonsgegevens te voorkomen wordt een beperkte set aan gegevens (naam, adres, woonplaats en geboortedatum) opgenomen in een Intern Verwijzingsregister (IVR) dat in het kader van onder meer acceptatie en schadeafhandeling door de betreffende afdelingen geraadpleegd mag worden. Indien blijkt dat een Betrokkene in dit IVR voorkomt moet contact worden opgenomen met Veiligheidszaken, die vervolgens adviseert over de beslissing die moet worden genomen. Op deze Verwerking van Persoonsgegevens is de Gedragscode van toepassing en is een separate melding gedaan bij het CBP.*
*(…)*
*Indien, na nader onderzoek, blijkt dat de gebeurtenis van zodanige aard is dat deze voldoet aan de voorwaarden genoemd in het Protocol worden de gegevens opgenomen in het Incidentenregister en, wanneer aan aanvullende voorwaarden is voldaan, in het EVR. Op deze Verwerkingen is niet de Gedragscode, maar het Protocol van toepassing.*